



00154 Roma – Viale del Campo Boario, 56/D

T +39 06 518991 F +39 06 51894991

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2015

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico dagli operatori un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In ottemperanza a tali norme, CartaLIS Imel S.p.A. ha istituito un Ufficio Reclami dedicato alle eventuali controversie che possano sorgere con la propria clientela.

Tale attività assume per il nostro Istituto carattere di fondamentale importanza in quanto consente l'individuazione di aree di eventuale criticità della qualità del servizio erogato, offrendo l'opportunità di analizzare ed impostare azioni correttive atte a migliorare la relazione con il cliente.

Nello schema seguente sono rappresentati i principali temi oggetto di reclamo pervenuti dalla clientela nel corso del 2015, raccolti per macrocategoria; le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti:

Reclami	Anno 2015	% sul totale
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Contrattualizzazione e Attivazione Carta	210	27,8%
Spending e Pagamenti	109	14,5%
Disconoscimento transazioni e Dispute	65	8,6%
Trasferimento Fondi su Carta	54	7,2%
Blocco Carta	47	6,2%
Restituzione Fondi	39	5,2%
Rinnovo Carta	30	4,0%
Chiusura Rapporto Continuativo	23	3,0%
Sostituzione Carta	20	2,6%
Limiti, Costi e Massimali Carta	19	2,5%
Altro	139	18,4%
Totale	755	100%

Nello schema seguente è riassunto l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2015:

Esito reclami 2015	Numero reclami	% sul totale
Accolto	257	34,1%
Accolto Parzialmente	259	34,3%



Non Accolto	208	27,5%
In Istruttoria al 31/12	31	4,1%
Totale	755	100%

Il cliente può presentare reclamo a CartaLIS per **lettera raccomandata A/R** (inviando una comunicazione a: CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica S.p.A., Ufficio Reclami Lottomaticard - Viale del Campo Boario, 56/D, 00154 Roma), per via **telematica** (inviando un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@lottomaticard.it o all'indirizzo di PEC cartalisp@pec.it), o via **fax** (al numero: 06.51.89.43.72).

CartaLIS è tenuta a rispondere entro 30 giorni.

Il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2015 è stato pari a 10 giorni.

In caso di insoddisfazione, prima di rivolgersi al giudice, il cliente può interpellare l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per maggiori informazioni su una soluzione della controversia tramite l'ABF, si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere direttamente a CartaLIS.

In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo, può esperire il tentativo di mediazione presso ADR Center, in base al Regolamento di Mediazione consultabile sul sito www.adrcenter.com. Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria.

Nel corso del 2015 non sono pervenuti nuovi ricorsi avanti all'ABF.

Nello schema seguente sono rappresentati i principali temi oggetto di ricorso presentati all'ABF nel 2014, raccolti per macrocategoria, il cui esito è pervenuto nel corso del 2015:

Ricorsi ABF		Esito		
Oggetto del ricorso	Quantità	Accolto	Non Accolto	Cessata materia del contendere
Phishing	4	2	2	-
Truffa e-commerce	1	-	1	-
Restituzione Fondi	1	-	-	1
Altro (Restituzione deposito cauzionale)	1	-	-	1
Totale	7	2	3	2