

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia in materia di "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 implementare azioni correttive volte a migliorare la relazione con il cliente.

Nello schema seguente sono rappresentati i principali temi oggetto di reclamo pervenuti dalla clientela nel corso del 2016, raccolti per macrocategoria; le relative numeriche, nonché la percentuale sul totale dei reclami ricevuti:

Reclami	Anno 2016	% sul totale
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Attivazione Carta Base / Evoluzione Carta Evoluta (nuovo modello)	180	15,8%
Disconoscimento Transazioni e Dispute	148	13,0%
Spending e Pagamenti	139	12,2%
Contrattualizzazione e Attivazione Carta (vecchio modello)	127	11,1%
Trasferimento Fondi su Carta	88	7,7%
Rinnovo Carta	65	5,7%
Restituzione Fondi	53	4,6%
Blocco Carta	50	4,4%
Gestione Internet Banking	34	3,0%
Richiesta Documentazione	32	2,8%
Altro	224	19,7%
Totale	1140	100%

Nello schema seguente è sintetizzato l'esito dei reclami pervenuti nel corso del 2016:

Esito reclami 2016	Numero reclami	% sul totale
Accolto	341	29,9%
Accolto Parzialmente	587	51,5%
Non Accolto	154	13,5%



In Istruttoria al 31/12	58	5,1%
Totale	1140	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 cartalis@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 2016 è stato pari a 11 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.

Nello schema seguente sono rappresentati i principali temi oggetto di ricorso presentati all'ABF nel 2016 raccolti per macrocategoria:

Ricorsi ABF		Esito		
Oggetto del ricorso	Quantità	Accolto	Estinzione del procedimento	In Istruttoria
Phishing	1		1	-
Truffa e-commerce	1	-	-	1
Disconoscimento Transazioni e Disputa	1	1	-	-
Trasferimento fondi su carta	1	-	-	1
Totale	4	1	1	2