

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2018

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 modifiche ed integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico sul sito internet dell'intermediario 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 I.M.E.L. S.p.A. ha istituito un Ufficio Reclami dedicato alle eventuali controversie che possano sorgere con la propria clientela. L'analisi ed il riscontro delle istanze presentate dalla clientela 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 impostare azioni correttive atte a migliorare la relazione con il cliente.

Nel corso del 2018 sono stati presentati **n. 1154** reclami, rappresentati nella tabella che segue e ripartiti, in relazione all'oggetto, per macro aree principali, con relative numeriche e percentuali calcolate sul totale dei reclami ricevuti nel periodo:

Reclami	Anno 2018	% sul totale
Oggetto del reclamo	Quantità	%
Emissione / Attivazione Carta	469	40,6%
Estinzione carta	247	21,4%
Restituzione Fondi	109	9,4%
Disconoscimento Transazioni e Dispute	75	6,5%
Trasferimento Fondi su/da carta	41	3,6%
Spending e Pagamenti	38	3,3%
Blocco carta	31	2,7%
Sostituzione carta / rinnovo	26	2,3%
Richiesta Documentazione	18	1,5%
Gestione Internet Banking	11	1,0%
Altro	89	7,7%
Totale	1154	100,0%

Di seguito lo schema dei reclami pervenuti nel corso del 2018 riassunti per esito:

Esito reclami 2018	Numero reclami	% sul totale
Accolto	497	43,1%
Accolto Parzialmente	469	40,6%
Non Accolto	184	15,9%
In Istruttoria	4	0,4%
Totale	1154	100,0%



Nello schema seguente sono invece rappresentati i principali temi oggetto di ricorso presentati all'ABF nel 2018 raccolti per macrocategoria ed esito.

Ricorsi ABF 2018		Esito		
Oggetto del ricorso	Quantità	Accolto	Non Accolto	Estinzione del procedimento
Trasferimento Fondi su/da carta	1	-	1	-
Totale	1	-	1	-

Il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2018 è inferiore al termine di 15 giorni previsto da Banca d'Italia.

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.

Per ogni ulteriore informazione il Cliente può consultare alternativamente nel sito internet www.lottomaticaitalia.it le sezioni "Trasparenza e Privacy", "Arbitro Bancario Finanziario" e "Reclami" o il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it in cui è riportata la guida pratica sulle modalità di presentazione del reclamo presso l'ABF.

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami CartaLIS