

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2012

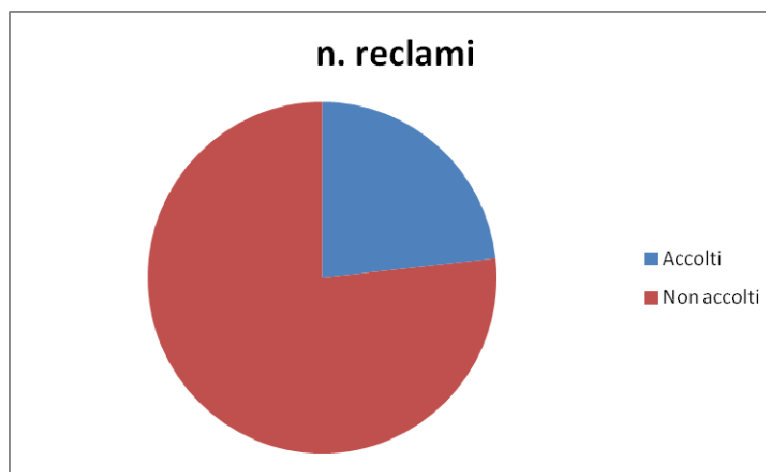
In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170), CartaSi S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2012 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

CartaSi S.p.A. presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di criticità sulle quali intervenire prontamente, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

Nel corso del 2012 sono pervenuti n. 3.228 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

### Situazione Reclami al 31/12/2012

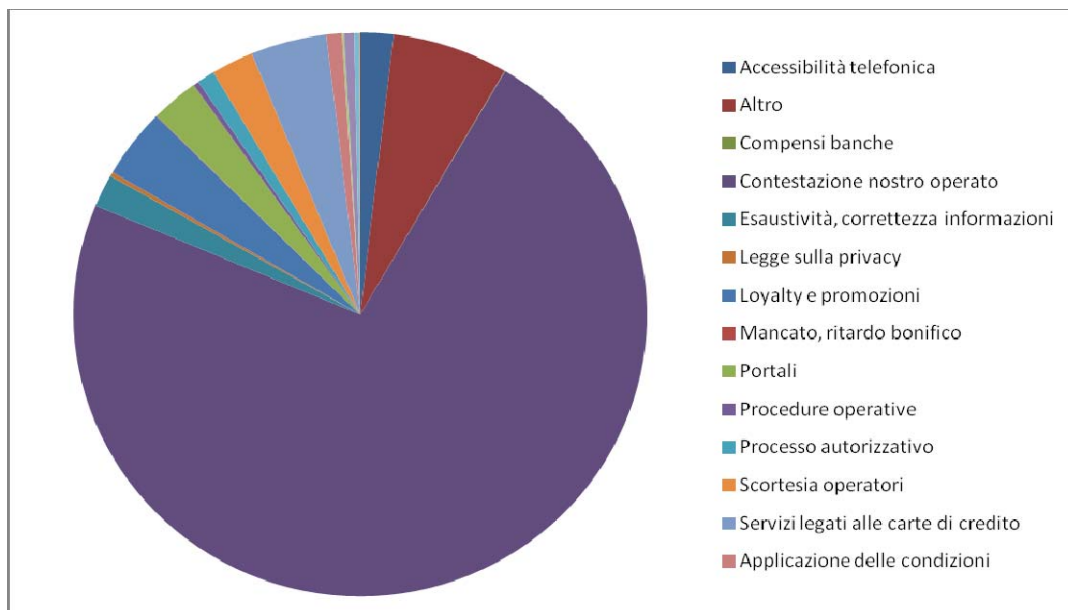
ESITO	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	747	23.1%
Non accolti	2.481	76.9%





### Reclami per motivazione al 31/12/2012

<b>MACROCAUSALI</b>	<b>n. reclami</b>	<b>% sul totale reclami pervenuti</b>
Accessibilità telefonica	60	1,9
Altro	211	6,5
Compensi banche	1	0,0
Contestazione nostro operato	2353	72,9
Esaustività, correttezza informazioni	60	1,9
Legge sulla privacy	8	0,2
Loyalty e promozioni	129	4,0
Mancato, ritardo bonifico	1	0,0
Portali	87	2,7
Procedure operative	10	0,3
Processo autorizzativo	32	1,0
Scortesia operatori	77	2,4
Servizi legati alle carte di credito	138	4,3
Applicazione delle condizioni	28	0,9
Condizioni	4	0,1
Numero telefonico a pagamento	18	0,6
Segnalazione centrale allarme rischi	9	0,3
Trasparenza	2	0,1





Pag. 3

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e CartaSi, il Cliente può presentare una comunicazione:

- a mezzo lettera raccomandata A/R o posta prioritaria al seguente indirizzo:  
CartaSi – Customer Care, Corso Sempione, 55 – 20145 Milano;
- a mezzo fax al n. 02 – 3488.9154;
- dall'apposito form presente sul sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it) nella sezione “Contatti” alla voce “Reclami”;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: [c.satisfaction@cartasi.it](mailto:c.satisfaction@cartasi.it).

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente. CartaSi darà riscontro al reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it), nella sezione “Trasparenza”, link “Gestione dei Reclami: guida all'Arbitro Bancario Finanziario”.