

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2013

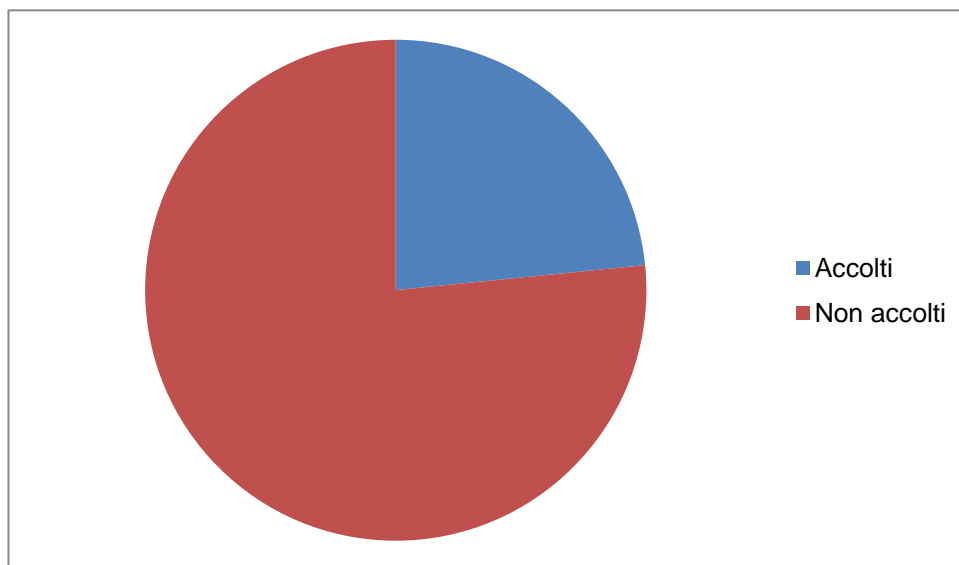
In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Prov. Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), CartaSi S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2013 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 2013 sono pervenuti n. 3.145 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

Situazione Reclami al 31/12/2013

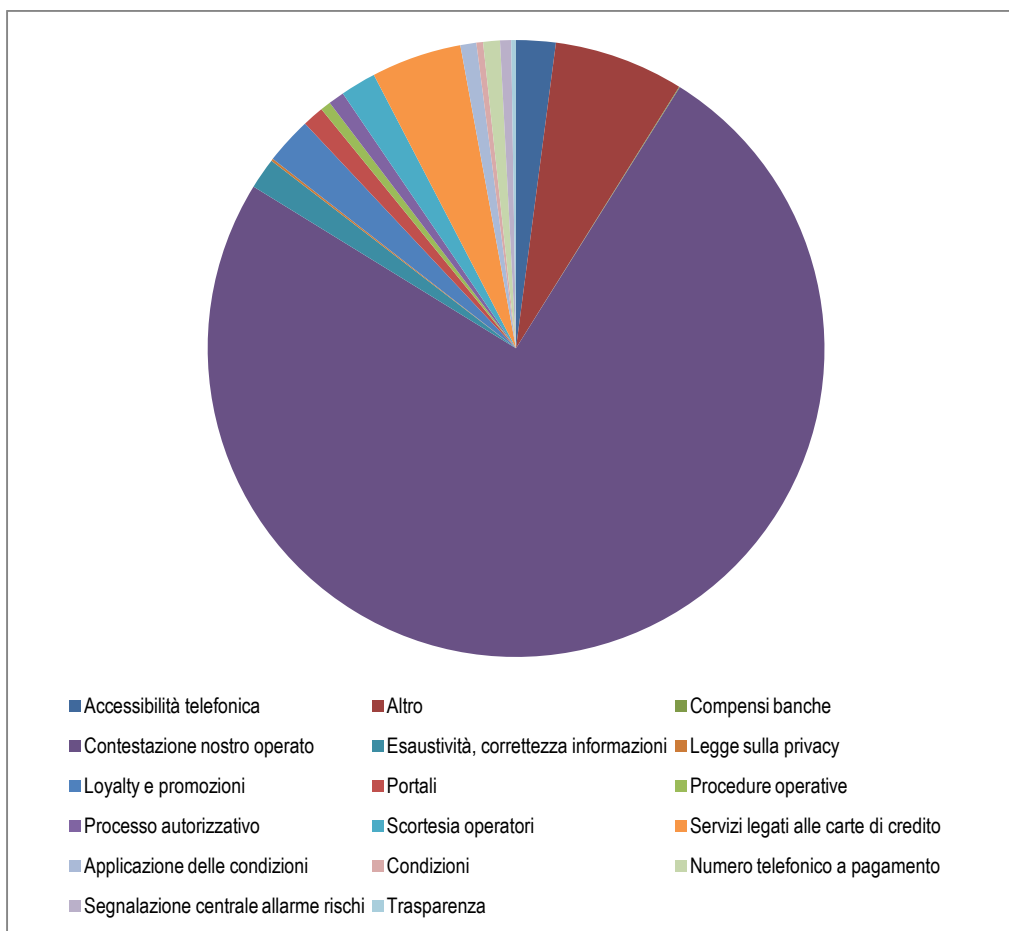
ESITO	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	736	23.4%
Non accolti	2.409	76.6%



Reclami per motivazione al 31/12/2013

MACROCAUSALI¹	n. reclami	% sul totale reclami pervenuti
Accessibilità telefonica	65	2,1
Altro	214	6,8
Compensi banche	1	0,0
Contestazione nostro operato	2355	74,9
Esaustività, correttezza informazioni	51	1,6
Legge sulla privacy	4	0,1
Loyalty e promozioni	78	2,5
Portali	35	1,1
Procedure operative	17	0,5
Processo autorizzativo	26	0,8
Scortesia operatori	59	1,9
Servizi legati alle carte di credito	149	4,7
Applicazione delle condizioni	26	0,8
Condizioni	11	0,3
Numero telefonico a pagamento	28	0,9
Segnalazione centrale allarme rischi	18	0,6
Trasparenza	8	0,3

¹ Le causali adottate nella classificazione dei reclami sono state ricondotte, ove possibile, ai "motivi" indicati dall'ABI ai fini del monitoraggio periodico dei reclami



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 nella sezione “Contatti” alla voce “Reclami”;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: 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, nella sezione “Trasparenza”, link “Gestione dei Reclami: guida all’Arbitro Bancario Finanziario”.