



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

(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)

In ottemperanza a quanto previsto dalla Sezione XI del Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e successive integrazioni, il presente documento di "Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2020" soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla Clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario CartaLis IMEL SpA e la gestione degli stessi.

CartaLis IMEL SpA pone la massima attenzione alla soddisfazione e fiducia della propria Clientela. Pertanto, attua azioni e iniziative volte a prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela, al fine di preservare un rapporto corretto, trasparente e di fiducia continua nel tempo.

La gestione dei reclami inoltrati dalla Clientela di CartaLis IMEL S.p.A. è affidata alla Funzione Protocol, Claims & Local Authorities Enquiries. La Funzione è quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi e garantire la massima tutela all'interesse del Cliente, ottimizzando efficienza ed efficacia delle gestioni. I reclami della Clientela, infatti, costituiscono una fonte inestimabile di informazioni e opportunità che contribuiscono anche all'individuazione di criticità e della loro risoluzione, con un indotto naturale in termine di mitigazione dei rischi.

In ottica di una più ampia e completa trasparenza, le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo sono rese note e dettagliate mediante diversi canali:

- nella Documentazione di Trasparenza, disponibili nella sezione Trasparenza del sito internet e presso i Punti di Vendita convenzionati
- nella sezione dedicata ai Reclami del sito internet
- nella Documentazione Contrattuale, relativamente la moneta elettronica
- nel Documento di Sintesi Annuale, relativamente la moneta elettronica.

CARTALIS IMEL S.p.A.

Sede legale: via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano | T +39 02 22201 | PEC cartalis@pec.it

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di IGT Lottery S.r.l., quest'ultima con sede legale in viale del Campo Boario, 56/D 00154 Roma | Capitale Sociale euro 56.600.000,00 (i.v.) | Aderente al "Gruppo IVA B&D Holding" con P. IVA 02611940038 C.F. e Iscrizione Reg. Imp. Milano 08658331007 | REA MI-2566220 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli IMEL, di cui all'art. 114-bis e ss. del D.lgs. n. 385 del 1 settembre 1993 (T.U.B.).



Nel contesto appena descritto, la Funzione Protocol, Claims & Local Authorities Enquiries di CartaLis IMEL SpA adotta, quindi, un approccio di gestione dei reclami finalizzati alla risoluzione sostanziale delle controversie, attuando le necessarie verifiche e valutandone gli esiti alla luce delle normative vigenti, delle Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, degli orientamenti e delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario. Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo CartaLis IMEL SpA precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del "non accoglimento" del reclamo segnalando al Cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie. CartaLis IMEL SpA garantisce alla propria Clientela una risposta entro 15 giornate lavorative, così come previsto per i servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se il riscontro non è garantito entro i 15 giorni lavorativi, per motivi indipendenti dalla sua volontà, CartaLis IMEL SpA invia una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Si evidenzia che nel mese a partire dal 01 giugno 2020, si è perfezionata la fusione per incorporazione di CartaLis IMEL S.p.A. e LIS Istituto di Pagamento S.p.A., pertanto il presente documento offrirà una overview completa dei reclami pervenuti, relativi al mondo della moneta elettronica e al mondo dei servizi di pagamento.

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti complessivamente **n. 721 reclami**, **n.1** ricorsi ABF (la cui decisione pervenuta ad inizio 2021 con accoglimento parziale delle richieste del ricorrente), **n.6** Esposti a Banca D'Italia. A fronte dei reclami pervenuti, il tasso di accoglimento per l'anno 2020 è stato pari al 20% (comprensivi dei parzialmente accolti).

Il tempo medio di evasione dei reclami, vale a dire il periodo intercorso tra la data di ricezione effettiva e la data di evasione/riscontro al Cliente è stato di circa **3,8 giorni lavorativi**, nettamente inferiore ai tempi massimi di evasione previsti.

CARTALIS IMEL S.p.A.

Sede legale: via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano | T +39 02 22201 | PEC cartalis@pec.it

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di IGT Lottery S.r.l., quest'ultima con sede legale in viale del Campo Boario, 56/D 00154 Roma | Capitale Sociale euro 56.600.000,00 (i.v.) | Aderente al "Gruppo IVA B&D Holding" con P. IVA 02611940038 C.F. e Iscrizione Reg. Imp. Milano 08658331007 | REA MI-2566220 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli IMEL, di cui all'art. 114-bis e ss. del D.lgs. n. 385 del 1 settembre 1993 (T.U.B.).



A fronte dei n. **721** reclami pervenuti, è stato accordato ai clienti un importo di **€ 4.978,33 e liquidato € 3.816,08** per le seguenti Macrocategorie.

Macrocategoria	Numero reclami pervenuti	%Sul totale	Numero Reclami accolti*
ALTRO (MONETA ELETTRONICA)	17	2%	1
ALTRO (SERVIZI DI PAGAMENTO)	113	16%	39
ATTIVAZIONE CARTA	46	6%	11
BOLLETTE	19	3%	7
BLOCCO CARTA	60	8%	6
BLOCCO TECNICO CARTA 10-11/04/19	6	1%	3
CAMPAGNA AGGIORNAMENTO DOCUMENTO	28	4%	3
APERTURA/INFO STATO DISPUTA/ESITO DISPUTA	125	17%	26
EMISSIONE CARTA	15	2%	4
ESTINZIONE CARTA/RECESSO	7	1%	1
FURTO DI IDENTITÀ	7	1%	2
INTERNET BANKING	44	6%	9
LIMITI, COSTI E MASSIMALI CARTA	5	1%	0
MULTE	8	1%	3
PRELIEVO ATM	1	1%	0
RECESSO CONTRATTUALE	15	2%	0
RESTITUZIONE FONDI	36	5%	10
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE	10	1%	5
SOSTITUZIONE CARTA / RINNOVO	2	1%	1
SPENDING E PAGAMENTI	46	6%	5
TRASFERIMENTO FONDI SU/DA CARTA	111	15%	11
TOTALE	721	100%	147

CARTALIS IMEL S.p.A.

Sede legale: via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano | T +39 02 22201 | PEC cartalis@pec.it

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di IGT Lottery S.r.l., quest'ultima con sede legale in viale del Campo Boario, 56/D 00154 Roma | Capitale Sociale euro 56.600.000,00 (i.v.) | Aderente al "Gruppo IVA B&D Holding" con P. IVA 02611940038 C.F. e Iscrizione Reg. Imp. Milano 08658331007 | REA MI-2566220 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli IMEL, di cui all'art. 114-bis e ss. del D.lgs. n. 385 del 1 settembre 1993 (T.U.B.).