

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2017

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 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 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 2017 sono stati presentati **n. 843** 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:

<b>Reclami</b>	<b>Anno 2017</b>	<b>% sul totale</b>
<b>Oggetto del reclamo</b>	<b>Quantità</b>	<b>%</b>
Attivazione Carta Base / Evoluzione Carta Evoluta (nuovo modello)	261	31,0%
Disconoscimento Transazioni e Dispute	199	14,1%
Spending e Pagamenti	50	5,9%
Trasferimento Fondi su/da carta	56	6,6%
Sostituzione carta / rinnovo	71	8,4%
Estinzione carta	32	3,8%
Restituzione Fondi	59	7,0%
Blocco carta	32	3,8%
Gestione Internet Banking	43	5,1%
Richiesta Documentazione	40	4,7%
Altro	80	9,5%
<b>Totale</b>	<b>843</b>	<b>100,0%</b>

Di seguito lo schema dei reclami pervenuti nel corso del 2017 riassunti per esito:

<b>Esito reclami 2017</b>	<b>Numero reclami</b>	<b>% sul totale</b>
Accolto	309	36,7%
Accolto Parzialmente	307	36,4%
Non Accolto	212	25,1%
In Istruttoria	15	1,8%
<b>Totale</b>	<b>843</b>	<b>100,0%</b>



Nello schema seguente sono invece rappresentati i principali temi oggetto i ricorso presentati all'ABF nel 2017 raccolti per macrocategoria ed esito.

<b>Ricorsi ABF 2017</b>		<b>Esito</b>		
<b>Oggetto del ricorso</b>	<b>Quantità</b>	<b>Accolto</b>	<b>Non Accolto</b>	<b>Estinzione del procedimento</b>
Disconoscimento Transazioni e Disputa	2	-	1	1
Sostituzione carta/Rinnovo	1	-	-	1
<b>Totale</b>	<b>3</b>	-	1	2

Il tempo medio di lavorazione dei reclami gestiti nel corso del 2017 è inferiore al termine di 30 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](mailto:reclami@lottomaticard.it) o all'indirizzo di PEC [cartalis@pec.it](mailto: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](http://www.lottomaticaitalia.it) le sezioni "Trasparenza e Privacy", "Arbitro Bancario Finanziario" e "Reclami" o il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) in cui è riportata la guida pratica sulle modalità di presentazione del reclamo presso l'ABF.