



20132 Milano - Via Pordenone, 8
T + 39 02 210451 F +39 02 21045310 - 25

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

(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 2019" 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 SpA è affidata alla Funzione Reclami e Gestione Enti Inquirenti. 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;
- nel Documento di Sintesi Annuale.

Nel contesto appena descritto, la Funzione Reclami e Gestione Enti Inquirenti 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

CartaLis IMEL SpA

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Lottomatica Holding Srl
Cap. Soc. 20.000.000,00 i.v. P. IVA 02611940038 - n. Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 08658331007 - REA MI-2566220 e C.F. 08658331007
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.)

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.

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti complessivamente n. **902 reclami**, registrando un calo (-**23%**) rispetto al numero dei reclami pervenuti nell'anno 2018 (**n. 1168 reclami nel 2018**), **n.2** ricorsi ABF (di cui uno pervenuto rinuncia da parte del Cliente, e uno in cui l'Arbitro si è espresso in favore di CartaLis IMEL SpA, respingendo il ricorso), **n.1** Esposto a Banca D'Italia. A fronte dei reclami pervenuti, il tasso di accoglimento per l'anno 2019 è stato pari al 34% (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 **5,9 giorni lavorativi**, in diminuzione (-**23%**) rispetto ai **7,7 giorni** del 2018, nettamente inferiore ai tempi massimi di evasione previsti.

A fronte dei **n. 902** reclami pervenuti, è stato accordato ai clienti un importo di **€ 831,45** per le seguenti Macrocategorie.

Macrocategoria	Numero reclami pervenuti	%Sul totale	Numero Reclami accolti*
ALTRO	60	7%	22
ATTIVAZIONE CARTA	99	11%	25
BLOCCO CARTA	56	6%	18
BLOCCO TECNICO CARTA 10-11/04/19	262	29%	59
CAMPAGNA AGGIORNAMENTO DOCUMENTO	17	2%	12
APERTURA/INFO STATO DISPUTA/ESITO DISPUTA	104	12%	66
EMISSIONE CARTA	31	3%	6
ESTINZIONE CARTA/RECESSO	16	2%	6
EVOLUZIONE	2	0%	0
FURTO DI IDENTITÀ	18	2%	7
INTERNET BANKING	58	7%	27
RESTITUZIONE FONDI	43	5%	23
RICHIESTA DOCUMENTAZIONE	10	1%	7
SOSTITUZIONE CARTA / RINNOVO	8	1%	3
SPENDING E PAGAMENTI	66	7%	11
TRASFERIMENTO FONDI SU/DA CARTA	46	5%	12
TRUFFA E-COMMERCE	1	0%	-
LIMITI, COSTI E MASSIMALI CARTA	3	0%	1
PRELIEVO ATM	-	0%	-
TRUFFA PDV/PDV DISATTIVAZIONE	-	0%	-
PHISHING	1	0%	1
PRIVACY	1	0%	0
TOTALE	902	100%	306

CartaLis IMEL SpA

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Lottomatica Holding Srl
Cap. Soc. 20.000.000,00 i.v. P. IVA 02611940038 - n. Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 08658331007 - REA MI-2566220 e C.F. 08658331007
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.)