

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2015

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), l'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane S.p.A. (di seguito anche "ICBPI") pubblica il presente rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2015 in merito alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

ICBPI presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento segnaletico 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 2015 sono pervenuti n. 101 reclami dalla clientela relativi a carte prepagate, 71 dei quali accolti e 30 non accolti, con segnalazioni relative ai seguenti aspetti<sup>1</sup>:**

- Servizi legati alla carta prepagata (28 reclami);
- Applicazione delle condizioni contrattuali (2 reclami);
- Processo autorizzativo (1 reclamo);
- Esaustività e correttezza delle informazioni (5 reclami);
- Richieste inerenti il trattamento dei dati ai fini della normativa in materia di privacy (3 reclami);
- Scortesia operatori (3 reclami);
- Portale CartaSi (3 reclami);
- Contestazione dell'operato, in termini di frodi e smarrimenti (2 reclami);
- Loyalty e promozioni (1 reclamo);
- N° telefonico a pagamento (2 reclami);
- Personale (1 reclamo);
- SmartSi (1 reclamo);
- Altro (49 reclami).

A fronte dei reclami pervenuti si è registrato un esborso complessivo pari ad euro 1.074,16.

I reclami avanzati dai titolari di carta prepagata sono gestiti da CartaSi S.p.A (società del Gruppo ICBPI) a cui ICBPI ha delegato la gestione del prodotto.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente ed ICBPI, il Cliente, a seconda di quanto disciplinato nel regolamento, può presentare un reclamo:

- mediante lettera raccomandata A/R o posta ordinaria al seguente indirizzo: ICBPI - Ufficio Reclami, Corso Sempione, 57 - 20149 Milano;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: [reclamicientela@icbpi.it](mailto:reclamicientela@icbpi.it);

---

<sup>1</sup> Le causali adottate nella classificazione dei reclami rispettano, ove possibile, i "motivi" indicati dall'ABI ai fini del monitoraggio periodico dei reclami

- a mezzo posta elettronica certificata indirizzata alla seguente casella pec: [reclamicientela@pec.gruppo.icbpi.it](mailto:reclamicientela@pec.gruppo.icbpi.it);
- direttamente allo sportello presso cui è intrattenuto il rapporto (per clienti che intrattengono rapporto di conto corrente presso ICBPI);

oppure

- a mezzo lettera raccomandata A/R indirizzata a: CartaSi – Servizio Clienti, corso Sempione, 55 - 20145 Milano;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: [c.satisfaction@cartasi.it](mailto:c.satisfaction@cartasi.it);
- a mezzo posta elettronica certificata indirizzata alla seguente casella pec: [reclami.cartasi@pec.gruppo.icbpi.it](mailto:reclami.cartasi@pec.gruppo.icbpi.it)
- via fax al numero 02 - 3488.9154.

Ai reclami ICBPI fornisce riscontro entro 30 giorni dal ricevimento, se relativi ai prodotti e servizi bancari e finanziari, oppure entro 90 giorni dal ricevimento, se relativi a servizi di investimento.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet [www.icbpi.it](http://www.icbpi.it), nella sezione “Trasparenza” - sottosezione “Reclami” e sul sito internet [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it) nella sezione “Reclami”.