

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

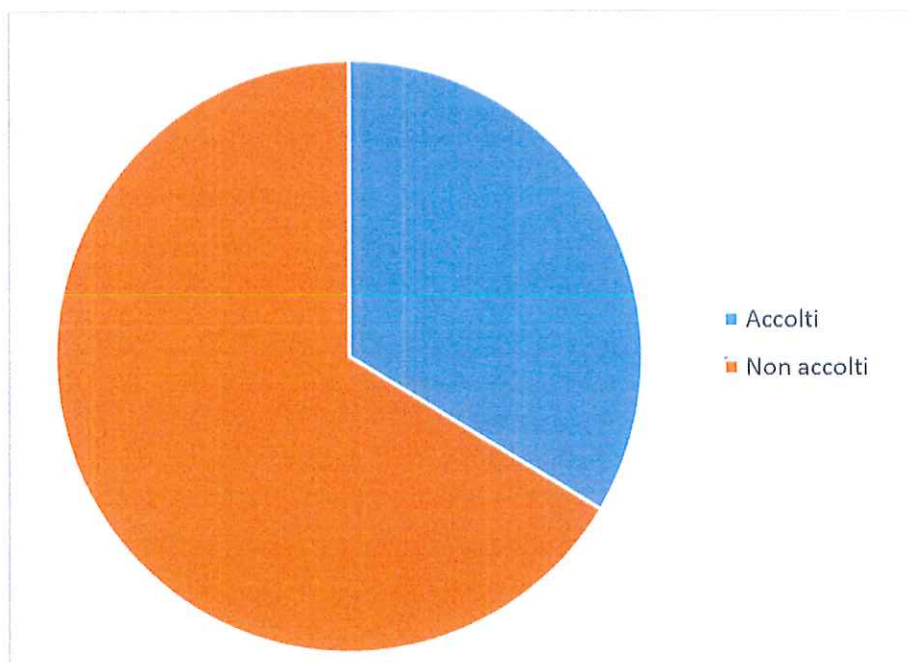
In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170), CartaSi S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2016 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 2016 sono pervenuti n. 3.608 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

### Situazione Reclami al 31/12/2016

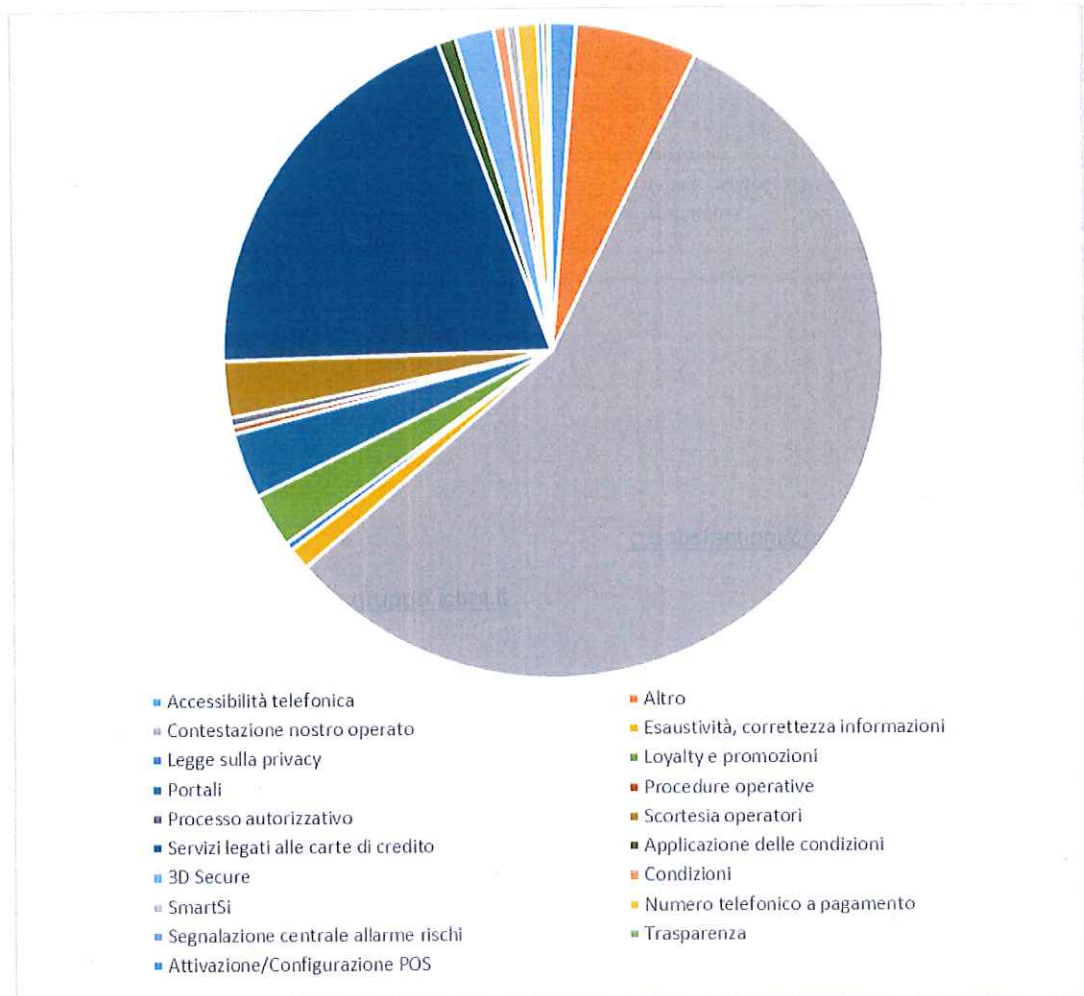
ESITO	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	1.336	37%
Non accolti	2.272	63%



**Reclami per motivazione al 31/12/2016**

MACROCAUSALI	n. reclami	% sul totale reclami pervenuti
Accessibilità telefonica	47	1,3%
Altro	214	5,9%
Contestazione nostro operato	2033	56,4%
Esaustività, correttezza informazioni	40	1,1%
Legge sulla privacy	14	0,4%
Loyalty e promozioni	97	2,7%
Portali	117	3,2%
Procedure operative	13	0,4%
Processo autorizzativo	17	0,5%
Scortesia operatori	100	2,8%
Servizi legati alle carte di credito	716	19,8%
Applicazione delle condizioni	32	0,9%
3D Secure	69	1,9%
Condizioni	23	0,6%
SmartSi	18	0,5%
Numero telefonico a pagamento	37	1,0%
Segnalazione centrale allarme rischi	10	0,3%
Trasparenza	9	0,2%
Attivazione/Configurazione POS	2	0,1%

10



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 – Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 – 20145 Milano;
- a mezzo fax al n. 02 – 3488.9154;
- dall'apposito form presente sul sito [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it) nella sezione "Reclami";
- 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)

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.

10

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet [www.cartasi.it](http://www.cartasi.it), nella sezione "Trasparenza", link "Gestione dei Reclami: guida all'Arbitro Bancario Finanziario".

