

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2011

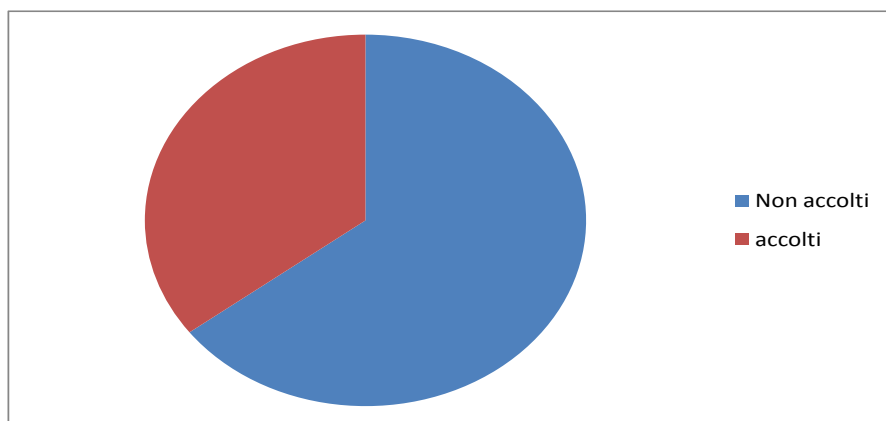
In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170), CartaSi S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2011 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 2011 sono pervenuti n. 3.296 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

### Situazione Reclami al 31/12/2011

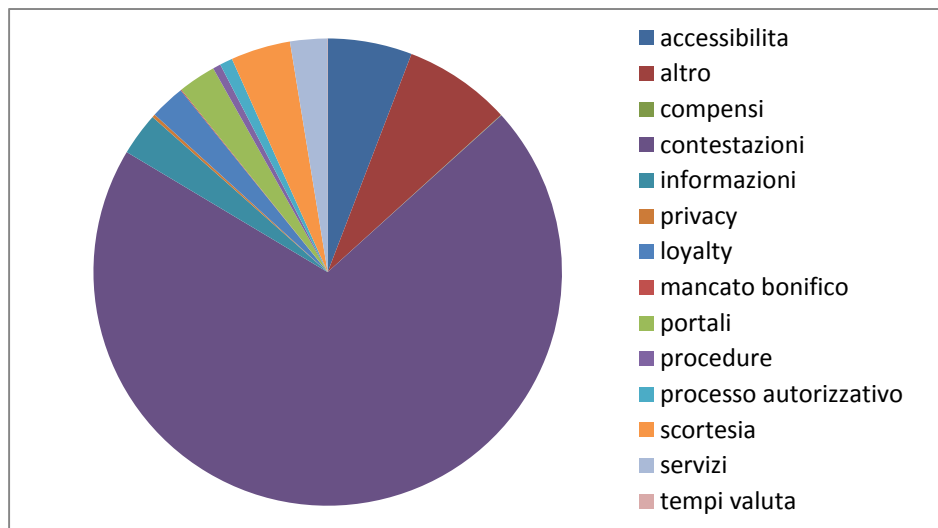
ESITO	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	1.163	35,29%
Non accolti	2.133	64,71%





**Reclami per motivazione al 31/12/2011**

<b>MACROCAUSALI</b>	<b>n. Reclami</b>	<b>% sul Totale Reclami pervenuti</b>
Accessibilità telefonica	192	5,82%
Altro	245	7,43%
Compensi banche	1	0,03%
Contestazione nostro operato	2.317	70,29%
Esaustività, correttezza informazioni	98	2,97%
Legge sulla privacy	7	0,21%
Loyalty e promozioni	80	2,42%
Mancato, ritardo bonifico	2	0,03%
Portali	86	2,60%
Procedure operative	18	0,54%
Processo autorizzativo	29	0,87%
Scortesia operatori	136	4,12%
Servizi legati alle carte di credito	84	2,54%
Tempi emissione bonifico - valuta	1	0,03%





Pag. 3

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 – Customer Care, 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 “Contatti” alla voce “Reclami”;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: [c.satisfaction@cartasi.it](mailto:c.satisfaction@cartasi.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.

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”.