

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2014

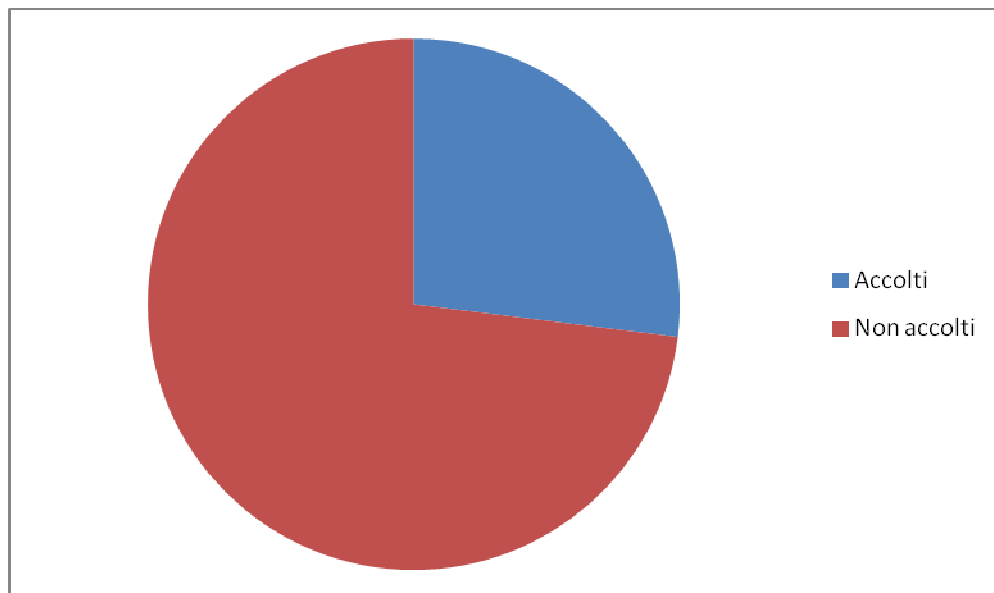
In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170), CartaSi S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2014 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 2014 sono pervenuti n. 3.662 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

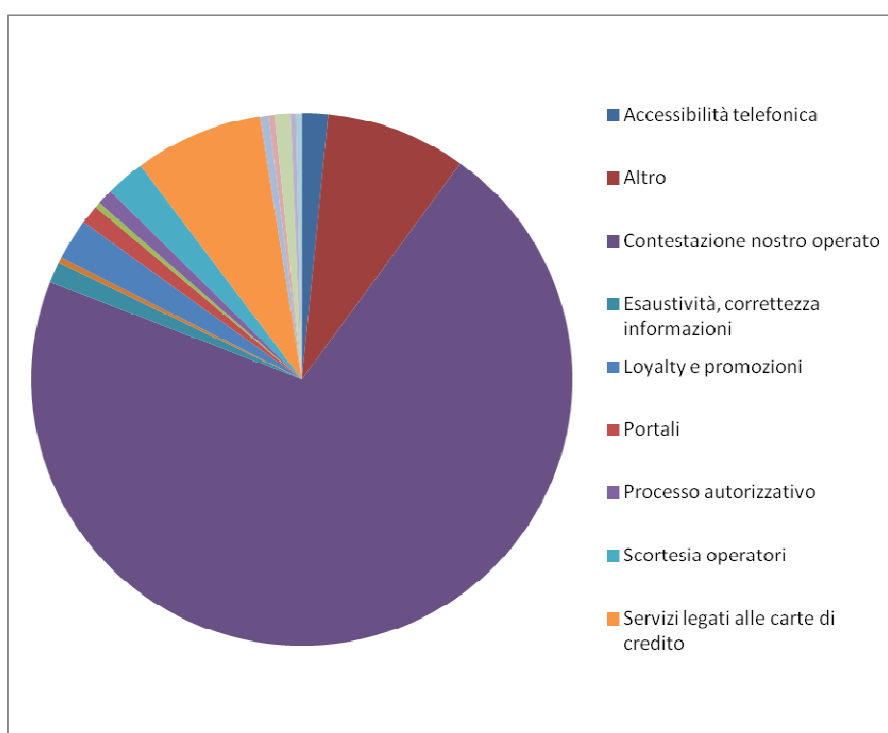
Situazione Reclami al 31/12/2014

ESITO	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	987	27.0%
Non accolti	2.675	73.0%



Reclami per motivazione al 31/12/2014

MACROCAUSALI	n. reclami	% sul totale reclami pervenuti
Accessibilità telefonica	57	1,6%
Altro	307	8,4%
Compensi banche	0	0,0%
Contestazione nostro operato	2601	71,0%
Esaustività, correttezza informazioni	46	1,3%
Legge sulla privacy	13	0,4%
Loyalty e promozioni	91	2,5%
Portali	42	1,1%
Procedure operative	12	0,3%
Processo autorizzativo	35	1,0%
Scortesia operatori	86	2,3%
Servizi legati alle carte di credito	281	7,7%
Applicazione delle condizioni	19	0,5%
Condizioni	13	0,4%
Numero telefonico a pagamento	34	0,9%
Segnalazione centrale allarme rischi	12	0,3%
Trasparenza	13	0,4%



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 nella sezione “Contatti” alla voce “Reclami”;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: 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, nella sezione “Trasparenza”, link “Gestione dei Reclami: guida all'Arbitro Bancario Finanziario”.