

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico dagli operatori un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

In ottemperanza a tali norme, Edenred Italia Fin ha istituito un ufficio reclami dedicato alle eventuali controversie che possano sorgere con la propria clientela.

Tale attività assume per il nostro Istituto carattere di fondamentale importanza in quanto consente l'individuazione di aree di eventuale criticità della qualità del servizio erogato, offrendo l'opportunità di analizzare ed impostare azioni correttive atte a migliorare la relazione con il cliente.

Nello schema seguente sono riassunti i principali temi oggetto di reclamo pervenuti nell'anno 2016:

	Quantità	% su totale	Reclamo Rifiutato Il Cliente ha ricevuto i necessari chiarimenti e la controversia si è conclusa	Reclamo Accettato il reclamo si è concluso a favore del cliente	Reclamo Inoltrato a Conciliatore Bancario ABF
<b>Contestazione Addebiti MasterCard</b>	82	68%	0	82	0
<b>Richiesta recesso contratto</b>	38	32%	0	38	0
<b>Altro</b>	0	0%	0	0	0
<b>TOTALE RECLAMI 2016 (n°)</b>	120	--	0	120	0
<b>TOTALE RECLAMI 2016 (%)</b>	--	100%	0%	100%	0%