



POLITICA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

REGOLAMENTO INTERNO ⁽¹⁾

Versione 3

¹ *Le disposizioni del presente Regolamento non si estendono alle richieste di adempimenti amministrativi/operativi o di chiarimenti, ancorché formulate in forma scritta.*

Art. 1 - Funzione Gestione Reclami

È istituito, presso Edenred Italia Fin S.r.l., con sede in via G. B. Pirelli n. 18, 20124 Milano, il servizio di gestione reclami tramite un apposito **Ufficio Reclami** (di seguito “ **UR** ”).

L’incarico di referente della gestione dei reclami è attribuito al **Responsabile dell’Ufficio reclami** pro tempore individuato (di seguito “ **RUR** ”) presso la *Direzione Contabilità e Reporting Finanza Controlling* della società stessa (di seguito “ **C.R.F.C.**”).

Tale UR, per propria natura e regolamento, è indipendente da funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Il RUR è incaricato di seguire la procedura per l’evasione delle richieste pervenute nel rispetto delle modalità stabilite dal Consiglio di Amministrazione, garantendo la formazione del personale addetto, la tenuta del **Registro dei Reclami** ricevuti, la **Pubblicazione Annuale** sul sito internet della Società di un *Rendiconto sull’attività di gestione dei reclami* con i relativi dati.

Art. 2 - Finalità e ambito di applicazione oggettivo

L’UR ha lo scopo di ricevere notizia, registrare e fornire riscontro gratuito ai reclami presentati a Edenred Italia Fin S.r.l., nel rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e di correttezza nei rapporti con la clientela previsti nei documenti di trasparenza *pro tempore* vigenti, da clienti chiaramente identificabili che contestano un comportamento o un’omissione nella prestazione dei servizi e delle operazioni rientranti nell’ambito delle attività di Edenred Italia Fin S.r.l., non costituenti la mera richiesta di assistenza tecnica.

Art. 3 - Forma del reclamo e modalità di inoltro

Il cliente può presentare un reclamo esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- **via posta:** indirizzando il reclamo, tramite **raccomandata A/R**, a Edenred Italia Fin S.r.l. – Ufficio Reclami c/o *Customer Service*, via G.B. Pirelli, 18 – 20124 - Milano (MI), Italia
- **via E-mail** all’indirizzo di **posta elettronica:** ufficio.reclami@edenreditaliafin.it
- **via fax** al nr.: (02) 21 309 260
- nel caso di reclamo per presunta frode l’Utente è tenuto a darne immediata comunicazione a EIF **telefonando** dall’Italia al numero **800186046**, dall’estero al numero **+39.02.21695262** oppure inviando una mail all’indirizzo servizio.clienti@edenreditaliafin.it

Nel caso di reclamo per presunta frode il servizio clienti (di seguito “**Customer Service**”) provvede a bloccare la carta al momento della ricezione del reclamo.

Nell’interesse del cliente il reclamo deve presentare i seguenti contenuti:

- dati identificativi del Cliente (se persona fisica: cognome, nome, luogo e data di nascita, domicilio e codice fiscale – se persona giuridica: ragione o denominazione sociale, sede legale, codice fiscale nonché estremi di un referente per eventuale contatti);
- numero identificativo del rapporto oggetto di reclamo;
- una descrizione chiara dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- eventuale recapito telefonico ed e-mail al quale il Cliente può essere contattato;
- la denuncia effettuata alle pubbliche autorità nel caso in cui il reclamo sia relativo a una frode subita.

Nel caso in cui il cliente ritiene di aver subito una frode è tenuto a presentare reclamo con le modalità sopra specificate “tempestivamente” ovvero entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione effettuata dall’utente della carta o 30 giorni dal giorno in cui è stata bloccata la carta.

Art. 4 – Procedura di gestione del reclamo

Edenred Italia Fin S.r.l. non richiede alcun esborso alla clientela, garantendo la gratuità della procedura, fatti salvi i costi vivi connessi al mezzo di comunicazione adottato per l’invio del reclamo.

Il RUR, per il tramite del Customer Service, risponderà nei tempi più solleciti possibili e, comunque, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, secondo la seguente procedura.

Ricevuto il reclamo il Customer Service, ne darà tempestiva comunicazione e supporto informativo di contestualizzazione al RUR, che provvederà a prenderne visione e a valutare la sua fondatezza, eventualmente avvalendosi della consulenza della Direzione Affari Legali.

Nel caso di reclamo relativo a una presunta frode il RUR, per il tramite del Customer Service, inoltrerà al cliente apposito format (cd **Dispute Form**²), con dettaglio delle transazioni oggetto del reclamo. Il cliente provvederà poi a completare il Dispute Form e a restituirlo firmato al RUR c/o il Customer Service che, a sua volta provvederà ad inoltrarlo al Processor **PPS**, al fine di avere una valutazione in riferimento alla sussistenza o meno della frode.

I criteri utilizzati per la valutazione da PPS sono quelli certificati *Mastercard*.

Quando il reclamo risulta fondato il RUR, per il tramite del Customer Service, ne dà conferma per iscritto al Cliente.

Qualora sia necessario procedere a rimborsi economici nei confronti dei clienti in relazione al reclamo, ad eccezione dei reclami dovuti a una frode accertata per i quali è sufficiente l’autorizzazione del RUR, sarà richiesta la preventiva autorizzazione all’Amministratore Delegato.

Nel caso in cui la soluzione del problema segnalato dal cliente non possa essere immediata, oppure richieda interventi organizzativi o tecnologici, il RUR, per il tramite del Customer Service, indica nella risposta al Cliente i tempi stimati come necessari per l’intervento.

Quando invece il RUR ritiene di non accogliere il reclamo, risponde comunque per iscritto al cliente, per il tramite del Customer Service, dando un’illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, le ragioni della sua decisione.

Il cliente – se il reclamo non è stato accolto, se non ha ricevuto risposta nei termini previsti o se è insoddisfatto dell’esito del reclamo – prima di ricorrere al Giudice può rivolgersi all’**Arbitro Bancario Finanziario** in tutti i seguenti casi:

- (a) nel limite di € 100.000 se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro;
- (b) senza limiti di importo in tutti gli altri casi di accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

Non possono essere sottoposte all’Arbitro Bancario Finanziario:

- questioni di risarcimento danni che non siano conseguenza diretta dell’inadempimento o della violazione da parte di Edenred Italia Fin S.r.l.
- relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli oggetto del contratto tra il Cliente ed Edenred Italia Fin S.r.l. ovvero di contratti ad esso collegati;

² Cfr. **allegato unico alla presente**.

- precedentemente sottoposte all'autorità giudiziaria anche sotto forma di adesione ad una *class action*, ad arbitri, a tentativo di conciliazione. Tali iniziative sono impeditive ove avvenute anteriormente alla presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario; qualora assunte dopo, possono avere diversa disciplina. Il ricorso all'ABF è possibile nonostante il preventivo avvio d'una procedura conciliativa, se questa sia fallita;
- per le quali sia intervenuta la prescrizione.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario è possibile:

- consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- chiedere a Edenred Italia Fin s.r.l. o consultarne il relativo sito internet .

Resta ferma la possibilità per il cliente e per Edenred Italia Fin S.r.l. di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria in qualsiasi momento.

Il Cliente Microimpresa che riveste la qualifica di Consumatore, come anche il Consumatore, ha il diritto di adire e di essere convenuto in giudizio presso il Foro del proprio luogo di residenza o di domicilio elettivo.

Se sorge una controversia con Edenred Italia Fin S.r.l., il Cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con Edenred Italia Fin S.r.l., grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente.

Per questo servizio è possibile rivolgersi al **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.67.48.21, sito Internet www.conciliatorebancario.it.

Art. 5 – Registro reclami e Rendiconto attività di gestione reclami

Sarà cura del RUR, provvedere alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato in un apposito Registro Reclami.

A cura del RUR sarà inoltre data pubblicazione annuale, sul sito internet di Edenred Italia Fin S.r.l. del Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati nel pieno rispetto del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Art. 6 – Avvisi e Pubblicità del Regolamento

Gli avvisi richiamano l'attenzione sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a favore dei Clienti. La consultazione è gratuita, fatti salvi gli oneri specifici connessi con l'utilizzo di internet (costi per la connessione telefonica/telematica).

AVVISI DISPONIBILI:

- [Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario](#)
- [Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario - Avviso per gli utenti](#)
- [Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario](#)

Gli avvisi disponibili per il download sono in formato PDF: si precisa che è gratuitamente scaricabile tramite internet il software Acrobat Reader per la lettura dei documenti PDF.

Art. 7 – Buone pratiche

Per quanto non specificatamente previsto nel presente regolamento, si applicano le buone pratiche tempo per tempo individuate dalla Banca d'Italia in materia.

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito internet di Edenred Italia Fin S.r.l. .