

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2019

Le vigenti disposizioni della Banca d'Italia, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", prevedono tra l'altro 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 previsioni, 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 2019:

	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)	Reclami in attesa di conclusione (l'indagine investigativa non si è ancora conclusa)	Reclamo Inoltrato a Conciliatore Bancario ABF
Contestazioni addebiti Mastercard	163	93%	14	109	40	0
Altro	13	7%	2	11	0	0
TOTALE RECLAMI 2019 (in numero)	176	--	16	120	40	0
TOTALE RECLAMI 2019 (in percentuale)	--	100%	9%	68%	23%	0%

Edenred Italia Fin S.r.l.
 Istituto di Moneta Elettronica - con socio unico
 Via G. B. Pirelli, 18
 20124 Milano
 C.F. e P.IVA 08342520965