

## RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA ANNO 2020

### PREMESSA

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.

Questa attività assume per il nostro Istituto carattere di fondamentale importanza poiché 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.

## GESTIONE DEI RECLAMI

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso il sito internet [www.edenreditaliafin.it](http://www.edenreditaliafin.it) e prevedono la possibilità di inoltrare il reclamo mezzo raccomandata A/R, indirizzando il reclamo a *Edenred Italia Fin S.r.l. – Ufficio Reclami c/o Customer Service, via G.B. Pirelli, 18 – 20124 - Milano (MI)*, mediante posta elettronica all'indirizzo [ufficio.reclami@edenreditaliafin.it](mailto:ufficio.reclami@edenreditaliafin.it) e posta elettronica certificata all'indirizzo [servizioclienti@pec.edenreditaliafin.it](mailto:servizioclienti@pec.edenreditaliafin.it) o a mezzo fax al numero 0221309260.

Qualora EIF accetti le ragioni del Cliente, deve comunicare a quest'ultimo i tempi entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario deve esporre in maniera chiara ed esauriente le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta da EIF o non abbia ricevuto alcuna risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito anche ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF, il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, chiedere presso le sedi aperte al pubblico di EIF o di Edenred oppure consultare la guida all'ABF disponibile sul sito internet di EIF o di Edenred.

Il Cliente può inoltre richiedere il servizio di conciliazione offerto dal Conciliatore Bancario Finanziario cui EIF aderisce, anche in assenza di preventivo reclamo. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore è possibile consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

## RECLAMI PERVENUTI

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti complessivamente **n°79 reclami**, tutti inerenti a pratiche di contestazione di operazioni effettuate con carte prepagate e non riconosciute dai loro legittimi titolari.

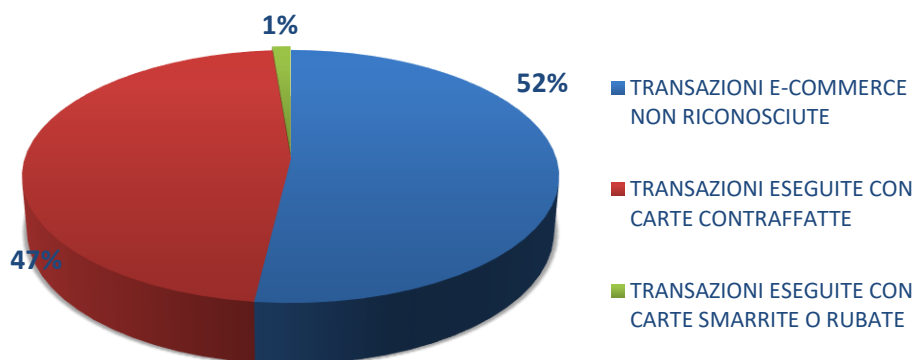
I tempi medi d' evasione di una pratica si attestano in 32 giorni, poco oltre i tempi massimi di risposta alla clientela, fissati in 30 giorni.

Classificazione dei reclami pervenuti in base all'esito:

- 64 accolti (81,01%)
- 14 respinti (17,72%)
- 1 in fase di analisi (1,26%)

Classificazione dei reclami pervenuti in base alla tipologia:

- 41 transazioni di pagamento e-commerce non riconosciute
- 37 transazioni eseguite con carte contraffatte i cui dati sono stati sottratti mediante *skimmer* da un ATM/POS
- 1 transazioni eseguite con una carta smarrita o rubata e utilizzata in modalità Contactless o tramite la validazione del PIN (se non correttamente custodito)



Non risulta alcun ricorso presentato nel 2020 dalla clientela di Edenred Italia Fin Srl all'Arbitro Bancario Finanziario.