

RENDICONTO SUI RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI PAGAMENTO PRESTATI PER L'ANNO 2021

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, riguardanti la *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti"* che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet istituzionale della società, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il tema dei reclami riveste per Iren Mercato S.p.A. fondamentale rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni ma anche perché le doglianze della Clientela possono contribuire al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare al contempo un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente stesso.

Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla presentazione del reclamo seguono da parte delle strutture coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto, le eventuali azioni correttive e soprattutto ristabilire prontamente un rapporto di fiducia con il Cliente. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

La società mette a disposizione il servizio di "Assistenza Clienti" indicando il relativo numero verde 800 969696 sul sito internet istituzionale, anche nella sezione dedicata ai servizi di pagamento IrenPay e IrenOpen: tale servizio, nell'ottica della costante attenzione alle esigenze della Clientela, consente facilmente ai Clienti di chiedere informazioni, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi.

Sempre sul sito istituzionale, nella sessione dedicata ai predetti servizi di pagamento, nonché sul Foglio Informativo dei servizi, sono chiaramente indicate le modalità per presentare un formale reclamo ovvero un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Nella stessa sezione del sito sono, inoltre, disponibili la guida operativa dell'Arbitro Bancario Finanziario, le altre pubblicazioni ad esso connesse, e la guida della Commissione Europea *"I tuoi diritti quando effettui un pagamento in Europa"*.

Il presente documento analizza i reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 all'Ufficio Gestione Reclami e Privacy, inserito nella Direzione Gestione Clienti della società, il cui Responsabile garantisce l'equo trattamento dei clienti interessati dai reclami, autonomia di giudizio e imparzialità nella risoluzione delle controversie con la Clientela.

DATI SUI RECLAMI GESTITI

Nella seguente tabella si riepilogano i dati sui reclami gestiti nell'anno 2021:

reclami ricevuti	n.6
reclami accolti	n.6
reclami sfociati in ricorso ABF	-

Per ogni doglianza l'Ufficio Gestione Reclami e Privacy, a seguito delle verifiche poste in essere con l'ausilio delle strutture interessate, ha fornito per iscritto al Reclamante i dovuti chiarimenti.

Il tempo medio di gestione dei reclami evasi è risultato di **11 giorni**.

PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

I reclami sono inviati all'Ufficio Gestione Reclami e Privacy di IREN Mercato.

Per ciò che concerne il servizio di disposizione di ordini di pagamento IrenPay, il Cliente può presentare reclamo tramite:

- lettera raccomandata A/R, da inviare a IREN Mercato S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami e Privacy, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova;
- posta elettronica, al seguente indirizzo e-mail: reclamiirenpay@irenmercato.it
- posta elettronica certificata al seguente indirizzo PEC: reclamiirenpay@pec.gruppoiren.it

Per ciò che concerne il servizio di informazione sui conti IrenOpen, il Cliente può presentare reclamo tramite:

- lettera raccomandata A/R, da inviare a IREN Mercato S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami e Privacy, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova;
- posta elettronica, al seguente indirizzo e-mail: reclamiirenopen@irenmercato.it;
- posta elettronica certificata al seguente indirizzo PEC: reclamiirenopen@pec.gruppoiren.it.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

IREN MERCATO S.p.A.
Responsabile Reclami e Privacy
(Sig. Franco Sfregola)

