

Travelex Italia Ltd.

società di diritto inglese, con sede legale in 65 Kingsway, Londra WC2B6TD,
sede secondaria in Roma, via G. Bernini, 11, Parco Leonardo, Fiumicino (Roma), Fondo di
dotazione € 600.000,00, Codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro delle imprese di
Roma 00767230279, Partita IVA 04288651005, iscritta al n. 29686 dell'elenco generale
degli intermediari finanziari (art. 106 del D.lgs. n. 385/93)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami (anno 2009) (Regolamento Banca d'Italia 29 luglio 2009)

31 marzo 2010

1. Reclami ricevuti dalla Travelex Italia Ltd. (“la Società”) nel 2009 (i “Reclami 2009”)

- Dall’istituzione dell’Ufficio Reclami e nomina del relativo Responsabile (settembre 2009) al 31 dicembre 2009, la Società ha ricevuto soltanto due reclami
- Entrambi i reclami hanno riguardato operazioni di cambiavalute effettuate presso agenzie della Società all’aeroporto di Roma Fiumicino (le agenzie presso le quali viene effettuato il maggior numero di operazioni)
 - Nel primo caso, il cliente lamentava di non essere stato informato che l’operazione di cambiavalute comportasse l’applicazione di una commissione e di avere chiesto inutilmente, per tale motivo, l’annullamento dell’operazione
 - Nel secondo caso, il cliente lamentava il ritardo con cui gli sarebbe stata messa a disposizione la valuta prenotata via e-mail, nonché l’impossibilità di pagare mediante Bancomat (e quindi di concludere l’operazione essendo questa la modalità di pagamento prescelta dal cliente)

2. Decisioni assunte dalla Società sui Reclami 2009

- La Società ha risposto al primo reclamo evidenziando che la procedura seguita dall’operatore era stata corretta, non essendo gli operatori tenuti a ricordare ai clienti che l’effettuazione di operazioni di cambiavalute comporta il pagamento di commissioni, essendo tali commissioni esposte presso le agenzie e riportate nella documentazione sulla trasparenza (ed essendo peraltro l’applicazione di commissioni una prassi seguita da tutti gli operatori del settore)

La Società ha inoltre precisato che, pur non essendo questo un obbligo, laddove possibile, essa cerca sempre di annullare un’operazione ove il cliente lo richieda entro un breve lasso di tempo, ma nel caso di specie ciò non era stato possibile avendo l’operatore già effettuato la chiusura contabile dell’agenzia

Ciò nonostante, per andare incontro alle esigenze del cliente, la Società ha comunque deciso di rimborsargli la commissione pagata

- Nel secondo caso, la Società ha riconosciuto l’esistenza del disservizio lamentato dal cliente, dovuto principalmente a un momentaneo malfunzionamento del sistema PagoBancomat

Oltre a scusarsi con il cliente, la Società gli ha offerto la possibilità di effettuare un’operazione di cambiavalute presso una qualsiasi delle sue agenzie senza l’applicazione di commissioni

3. Altre informazioni sui Reclami 2009

- Entrambi i reclami sono stati inoltrati dai clienti mediante posta elettronica. La Società ha risposto con lo stesso mezzo
- Il tempo medio di risposta ai reclami (tempo necessario al Responsabile dell'Ufficio Reclami per acquisire le necessarie informazioni dalle agenzie interessate) è stato di circa una settimana
- Il numero di reclami ricevuti (2) appare particolarmente basso, sia in assoluto, sia se rapportato al numero di operazioni complessivamente effettuate presso le agenzie della Società nello stesso periodo (circa 77.877)

4. Arbitro Bancario Finanziario

- Nessun procedimento dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario è stato promosso nei confronti della Società nel 2009 (né nei primi mesi del 2010)

5. Reclami ricevuti nei primi mesi del 2010

- Il basso numero di reclami è stato confermato anche nei primi mesi del 2010¹, durante i quali la Società ha ricevuto soltanto due reclami, di cui uno per errore.
- Con il primo reclamo, relativo ad un'operazione di cambiavalute effettuata presso un'agenzia della Società all'aeroporto di Fiumicino, il cliente ha sollevato lamentele circa il tasso di cambio e le commissioni applicategli. La Società ha risposto evidenziando la correttezza delle condizioni applicate e fornendo tutti i necessari chiarimenti.
- Il secondo reclamo è stato inviato alla Società per errore, riferendosi ad un'operazione di rimborso IVA cui la Società non ha preso parte. La Società ha risposto al cliente evidenziando la propria estraneità rispetto all'operazione oggetto del reclamo.

¹ Dati al 31 marzo 2010