



## TRENITALIA: ARRIVA SU APP E SITO “SMART REFUND”, IL NUOVO SISTEMA DI RIMBORSO ISTANTANEO

**Da settembre ad oggi gestite più di 200mila richieste con un tempo medio di risoluzione di circa 25 secondi**

*Smart Refund, la nuova modalità di rimborso istantaneo per i passeggeri di Freccie e Intercity, è disponibile anche sull'App e sul sito web di Trenitalia (Gruppo FS)*

**Roma, 28 marzo 2025** - Lo strumento - realizzato in collaborazione con TRAKTI, la start up vincitrice del programma Open Italy Elis - velocizza l'iter di verifica e validazione delle richieste di risarcimento e indennizzo, semplificando il processo che porta all'erogazione dell'importo dovuto, che può essere richiesto anche sottoforma di bonus, a seconda delle preferenze del cliente.

Il servizio, prima disponibile solo attraverso lo Smart Caring, da settembre ad oggi ha gestito oltre 200mila richieste, con un tempo medio di risoluzione di circa 25 secondi.

*“L'introduzione di Smart Refund su App e sito di Trenitalia è un esempio concreto dell'impegno dell'azienda nel fornire soluzioni sempre più efficienti, veloci e pratiche per i nostri passeggeri”, ha dichiarato **Gianpiero Strisciuglio, Amministratore Delegato e Direttore Generale di Trenitalia**. “In questo percorso, l'innovazione tecnologica svolge un ruolo fondamentale poiché ci permette non solo di velocizzare il processo di rimborso, ma anche di renderlo anche più sicuro e trasparente”.*

Grazie all'utilizzo di tecnologie come smart contract e blockchain, Smart Refund è in grado di lavorare simultaneamente un elevato numero di richieste, quindi anche in caso di eventi particolari i rimborsi vengono erogati in tempi molto ristretti e in completa trasparenza, poiché lo stato di avanzamento di ciascuna pratica viene tracciato in maniera non modificabile e pubblica sulla dashboard privata del cliente. Trenitalia è la prima azienda al mondo, del settore ferroviario, a utilizzare la blockchain nelle attività di customer care garantendo così automatizzazione, trasparenza e sicurezza dei processi e la certificazione dei dati.

**Come utilizzare Smart Refund** - Per richiedere il rimborso istantaneo è necessario

andare sulla pagina dedicata del sito web di Trenitalia o nella sezione “Info e Assistenza/Info su Rimborsi” dell’App o, in alternativa, ricevere il messaggio/mail di Smart Caring che viene inviato al cliente in caso di ritardo, cancellazione e sciopero dei treni. Una volta scelta la piattaforma, si può inserire il proprio indirizzo e-mail e, dopo aver ricevuto il codice OTP (One Time Password), si potrà procedere con la richiesta e ottenere l’importo dovuto in maniera immediata. In caso di ritardo tra i 60 e i 119 minuti, di Freccie e Intercity, è previsto un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto, mentre per i ritardi di almeno 120 minuti, si ha diritto a un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto. In caso di sciopero, invece, il cliente ha diritto al rimborso integrale del biglietto non utilizzato, se decide di non viaggiare.