

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2018

In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), Nexi Payments S.p.A. (di seguito anche "Nexi Payments") pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2018 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nexi Payments presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di miglioramento dell'organizzazione, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e mantenere una relazione soddisfacente con il Cliente.

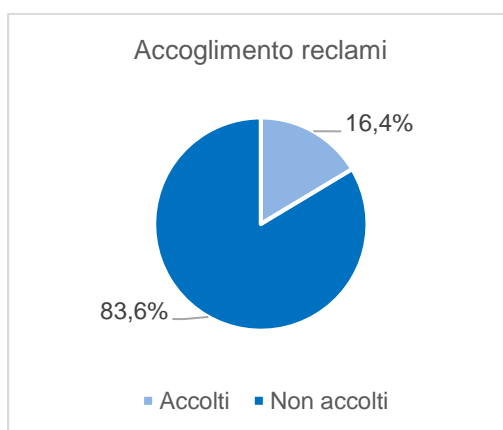
Reclami

Nel corso del 2018 sono pervenuti n. 7275 reclami dalla clientela.

Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le loro principali motivazioni.

Al 31/12/2018

Esito	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	1.194	16,4
Non accolti	6.081	83,6



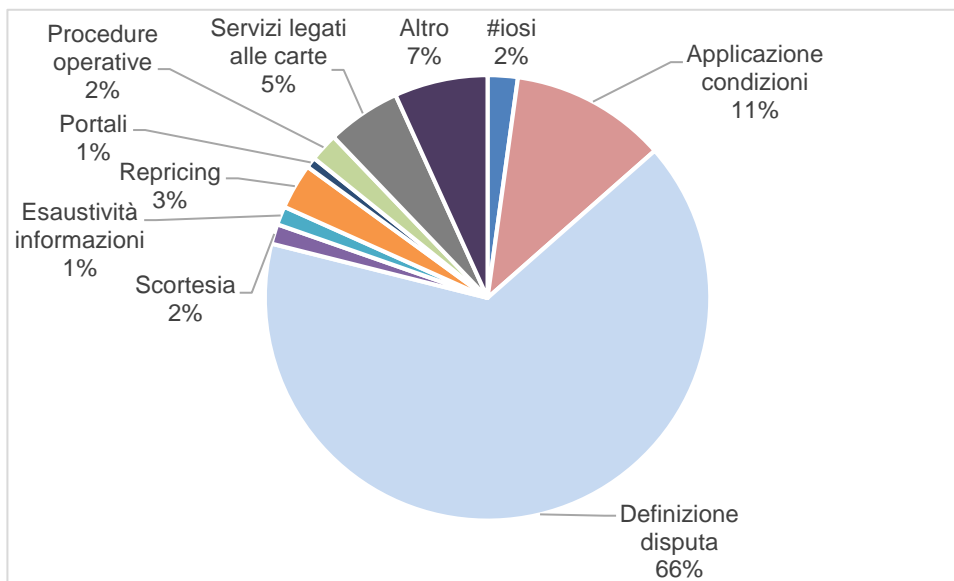
La principale causa di lamentela presente nei reclami ha riguardato la definizione di dispute sia da parte di titolari sia da parte di esercenti. Tale causale raccoglie il 66% del totale dei casi censiti, per un totale complessivo di 4.758 casi, tra carte di pagamento e servizi di accettazione carte di pagamento, e comprende:

- titolari che contestano la decisione di non rimborsare spese da loro non riconosciute (2.048 casi issuing, pari al 43% della causale “definizione disputa”);
- esercenti che contestano l’applicazione del chargeback, ossia lo storno nei loro confronti effettuato da Nexi Payments a seguito delle contestazioni dei titolari di carte di pagamento (2.710 casi acquiring, pari al 57% della causale “definizione disputa”).

Altre causali di lamentela, ma con valori assai meno significativi, sono rappresentate:

- lato carte di pagamento, dalla tematica dei servizi legati alle carte di credito, con una percentuale del 5% (ad. es. temi riguardanti la ricezione/interpretazione dell’estratto conto, il pin della carta o i servizi di sms alert), seguita, con valori assai ridotti, dalla causale loyalty e promozioni (2%);
- lato servizi di accettazione carte di pagamento, dalla tematica delle condizioni e loro applicazione (che valgono 11% del totale), seguita, con valori molto ridotti, dalla causale repricing (3%).

Le ulteriori causali, che riguardano, ad esempio, la scortesia degli operatori, i portali, l’esautività/correttezza delle informazioni ricevute, procedure operative etc, sono riconducibili a casi poco numerosi, con valori che si aggirano tra l’1% ed il 2% del totale.



Come presentare un reclamo

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e Nexi Payments, il Cliente può presentare una comunicazione:

- dai form presenti sul sito www.nexi.it nella sezione “Reclami”;
- per via telematica all’indirizzo e-mail: c.satisfaction@nexi.it;
- per posta elettronica certificata indirizzata alla casella pec: reclami.nexipayments@pec.nexi.it
- con lettera raccomandata A/R o posta prioritaria al seguente indirizzo: Nexi Payments – Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 – 20149 Milano;
- con fax al n. 02 – 3488.9154;

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente. Nexi Payments ha fornito riscontro al reclamo entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione, o 35, come prevede la normativa PSD2 indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet www.nexi.it, nella sezione “Trasparenza”, sottosezione “Reclami” – “Arbitro Bancario Finanziario”.