

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

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") pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2019 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nexi 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 2019 sono pervenuti n. 7.455 reclami dalla clientela.**

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

### Al 31/12/2019

Esito	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	1.568	21%
Non accolti	5.887	79%



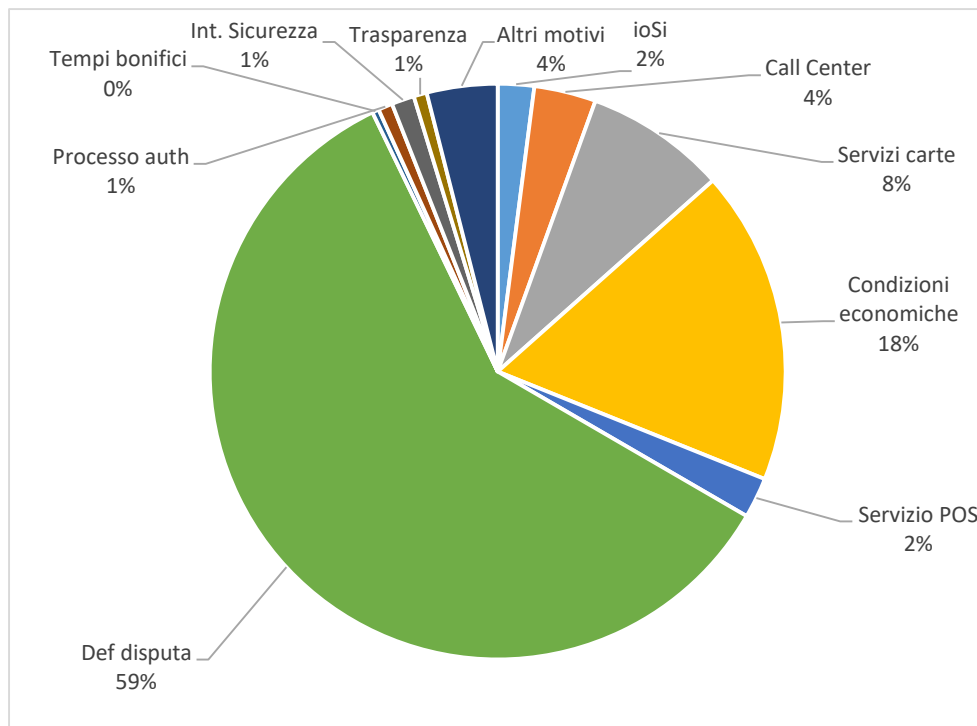
La principale causa di lamentela presente nei reclami ha riguardato la definizione di dispute sia da parte di titolari sia da parte di esercenti. Tale causale raccoglie il 59,5% del totale dei casi censiti, per un totale complessivo di 4.433 casi, tra carte di pagamento e servizi di accettazione carte di pagamento, e comprende:

- titolari che contestano la decisione di non rimborsare spese da loro non riconosciute (1.758 casi issuing, pari al 39,7% 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 (2.675 casi acquiring, pari al 60,3% della causale “definizione disputa”).

Altre causali di lamentela sono rappresentate, con percentuali inferiori sul totale dei reclami:

- lato carte di pagamento, dalla tematica dei servizi legati alle carte di credito, con una percentuale dell’8% (ad. es. temi riguardanti la ricezione/interpretazione dell’estratto conto, il pin della carta o i servizi di sms alert), seguita da temi legati ai servizi di call center (4%) e dal programma loyalty (2%);
- lato servizi di accettazione carte di pagamento, dalla tematica delle condizioni e loro applicazione (che valgono 18% del totale), seguita, con valori molto ridotti, dalla causale servizi legati al POS (2%).

Le ulteriori causali, che riguardano, ad esempio, li tempi di emissione dei bonifici, il processo autorizzativo, gli interventi di sicurezza, etc, sono riconducibili a casi poco numerosi, con valori inferiori all’1% del totale reclami.



## **Come presentare un reclamo**

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

- dai form presenti sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it) nella sezione “Reclami”;
- per via telematica all’indirizzo e-mail: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it). Per i titolari di carta yap è disponibile anche l’indirizzo: [reclami@yapapp.it](mailto:reclami@yapapp.it);
- per posta elettronica certificata indirizzata alla casella pec: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it). Per i titolari di carta yap è disponibile anche l’indirizzo: [yap@pec.nexi.it](mailto:yap@pec.nexi.it).
- con posta ordinaria, lettera raccomandata A/R o posta prioritaria al seguente indirizzo: Nexi Payments – Claims Management, 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 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](http://www.nexi.it), nella sezione “Trasparenza”, sottosezione “Reclami” – “Arbitro Bancario Finanziario”.