

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023

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 2023 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

Dal 2023 vengono differenziati, nella rendicontazione, i "reclami di natura finanziaria", afferenti a servizi finanziari contrattualizzati, sotto l'egida delle normative Trasparenza e PSD2 e soggetti a verifiche della Vigilanza, e i "reclami relativi a servizi non finanziari", quali il Programma loyalty e la gestione dei terminali POS.

Nel corso del 2023 sono pervenuti in totale 8.585 reclami dalla clientela (compresi ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e gli Esposti presentati ad Autorità competenti).

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

Esito	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	1.944	23%
Non accolti	6.641	77%

Di seguito la situazione dei **reclami di natura finanziaria** (esclusi ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e gli Esposti presentati ad Autorità competenti):

Esito	N. Reclami finanziari	% sul Totale R. Finanziari
Accolti	1.230	18%
Non accolti	5.744	82%

La principale causa di lamentela presente nei reclami sporti dai titolari di carta e dagli esercenti convenzionati ha riguardato la definizione di dispute. Tale causale raccoglie il 44% dei casi totali, per un totale complessivo

di 3.743 casi, tra carte di pagamento e servizi di accettazione carte di pagamento, e comprende:

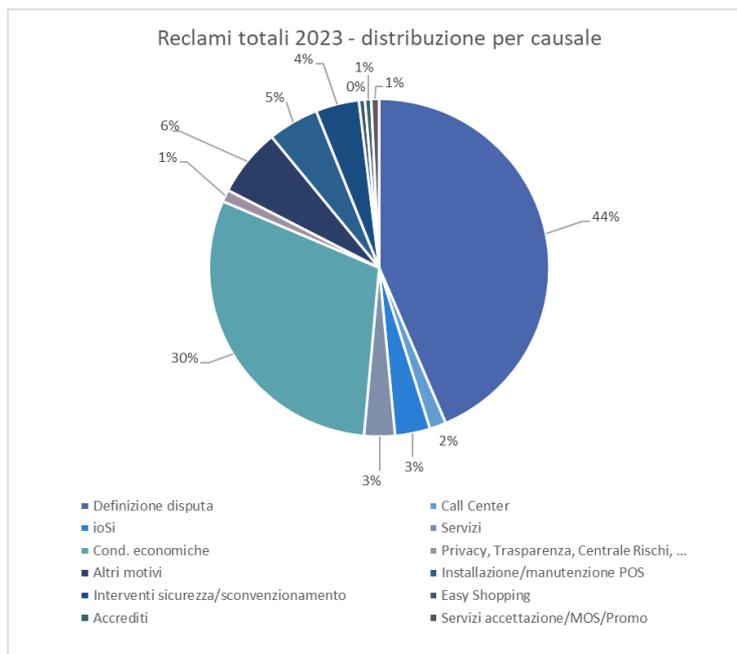
- **titolari** che contestano la decisione di non rimborsare spese da loro non riconosciute (1955 casi issuing, pari al 52% della causale “definizione disputa”);
- **esercenti** che contestano l’applicazione del chargeback, ossia lo storno nei loro confronti effettuato da Nexi Payments a seguito delle contestazioni dei titolari di carte di pagamento (1.788 casi acquiring, pari a 48% della causale “definizione disputa”).

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

- lato carte di pagamento, dalla tematica del programma loyalty (3%); dai servizi legati alle carte di credito (ad. es. la fruizione del sito e dell’app, temi riguardanti la ricezione/interpretazione dell’estratto conto, il pin della carta, i servizi di sms alert,), seguita da temi legati ai servizi di call center;
- lato servizi di accettazione carte di pagamento, dalla tematica delle condizioni e loro applicazione, seguita, con valori molto ridotti, dalla causale “interventi di sicurezza” e dalla motivazione “servizi legati al POS”, si tratta di lamentele connesse ad un servizio tecnico).

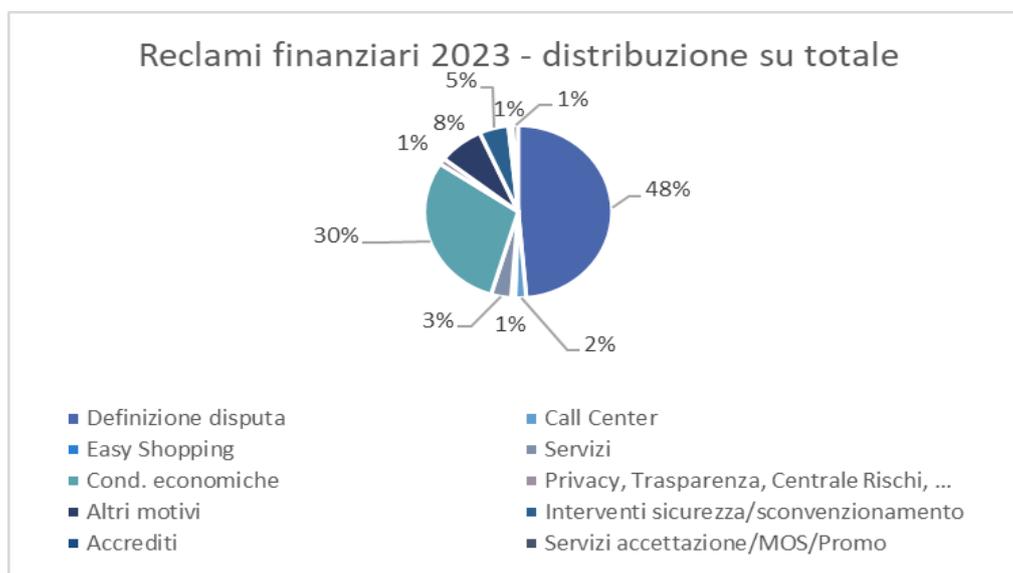
Le ulteriori causali, che riguardano, ad esempio, i tempi di emissione dei bonifici, il processo autorizzativo, gli interventi di sicurezza, etc, sono riconducibili a casi poco numerosi, con valori % modesti sul totale reclami.

CAUSALI DI RECLAMO ISSUING E ACQUIRING – incidenza sul totale dei reclami



Considerando i soli reclami di natura finanziaria, la causale maggiormente presente ha riguardato la definizione della disputa, che ha inciso per il 48% sui reclami normativi (esclusi Ricorsi ed Esposti), seguita dall'argomento applicazione delle condizioni, che vale il 30% del totale dei reclami normativi (esclusi Ricorsi ed Esposti) ed è riferito all'applicazione di costi o condizioni contrattuali relative al contratto di acquiring o di emissione carta.

CAUSALI DI RECLAMO FINANZIARIO – incidenza sul totale dei reclami di natura finanziaria



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 nella sezione "Reclami";
- per via telematica all'indirizzo e-mail: c.satisfaction@nexigroup.com. Per i titolari di carta yap è disponibile anche l'indirizzo: reclami@yapapp.it;
- per posta elettronica certificata indirizzata alla casella pec: reclami.nexipayments@pec.nexi.it. Per i titolari di carta yap è disponibile anche l'indirizzo: 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 fornisce riscontro al reclamo entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione, o 35, come prevede la normativa di riferimento 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".