

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017

In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Prov. Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), Nexi S.p.A. (nel seguito "Nexi") pubblica il presente rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2017 in merito alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Nexi presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma anche perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento segnalatico delle aree di criticità sulle quali intervenire prontamente, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

Nel corso del 2017 sono pervenuti n. 105 reclami dalla clientela relativi a carte prepagate, 48 dei quali accolti e 57 non accolti, con segnalazioni relative ai seguenti aspetti¹:

- Servizi legati alla carta prepagata (29 reclami);
- Condizioni (2 reclami);
- Applicazione delle condizioni contrattuali (3 reclami);
- Esaustività e correttezza delle informazioni (4 reclami);
- Richieste inerenti il trattamento dei dati ai fini della normativa in materia di privacy (7 reclami);
- Portale CartaSi/Nexi (5 reclami);
- Contestazione dell'operato, in termini di frodi e smarrimenti (4 reclami);
- Accessibilità telefonica (1 reclamo);
- N° telefonico a pagamento (1 reclamo);
- Personale (7 reclami);
- Trasparenza (3 reclami);
- Altro (es. 3D Secure; problemi nell'effettuare la prima ricarica e l'attivazione della carta; richiesta storni per erronea ricarica; problemi nel recupero del saldo carta dopo blocco e rinuncia della carta; 39 reclami).

A fronte dei reclami pervenuti si è registrato un esborso complessivo pari ad euro 1.498.

I reclami avanzati dai titolari di carta prepagata sono gestiti da Nexi Payments S.p.A (società del Gruppo Nexi) a cui Nexi ha delegato la gestione del prodotto.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e Nexi, il Cliente, a seconda di quanto disciplinato nel regolamento, può presentare un reclamo:

- mediante lettera raccomandata A/R o posta ordinaria al seguente indirizzo: Nexi - Ufficio Reclami – Servizio Compliance, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: reclamientela@nexi.it;

¹ Le causali adottate nella classificazione dei reclami rispettano, ove possibile, i "motivi" indicati dall'ABI ai fini del monitoraggio periodico dei reclami

- a mezzo posta elettronica certificata indirizzata alla seguente casella pec: reclamientela@pec.nexi.it;
- direttamente allo sportello presso cui è intrattenuto il rapporto (per clienti che intrattengono rapporto di conto corrente presso Nexi);

oppure

- a mezzo lettera raccomandata A/R indirizzata a: Nexi Payments – Gestione Reclami, corso Sempione, 55 - 20149 Milano;
- per via telematica al seguente indirizzo e-mail: c.satisfaction@nexi.it;
- a mezzo posta elettronica certificata indirizzata alla seguente casella pec: reclami.nexipayments@pec.nexi.it;
- via fax al numero 02 - 3488.9154.

Ai reclami Nexi ha fornito riscontro entro 30 giorni dal ricevimento, se relativi ai prodotti e servizi bancari e finanziari, oppure entro 60 giorni dal ricevimento, se relativi a servizi di investimento.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet www.nexi.it, nella sezione “Reclami”.

Nexi SpA

Sede Sociale e Direzione Generale:
Corso Sempione 55 • 20149 Milano
T. +39 02 7705 1 • F. +39 02 7705 346

Uffici di Roma:
Via Elio Chianesi 110/d • 00128 Roma
T. +39 06 45485 1 • F. +39 06 45485 440
www.nexi.it

Capitale Sociale Euro 42.557.370,00 i.v.
Iscritto all'Albo delle Banche
e dei Gruppi Bancari n. 5000.5
Reg. Imp. MI Cod. Fisc. 00410710586
Part. IVA 13212880150 • R.E.A. 318847

Aderente al “Fondo Interbancario
di tutela dei Depositi”
e al “Fondo Nazionale di Garanzia”