

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 (Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), Nexi Payments pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2017 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

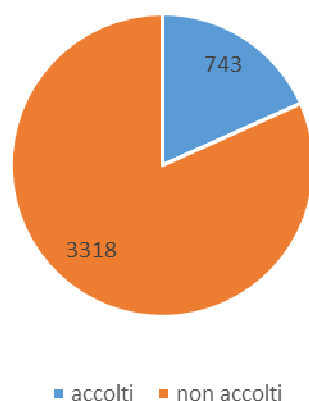
Nexi Payments presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di criticità sulle quali intervenire prontamente, con effetti positivi 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. 4.061 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

Situazione Reclami al 31/12/2017

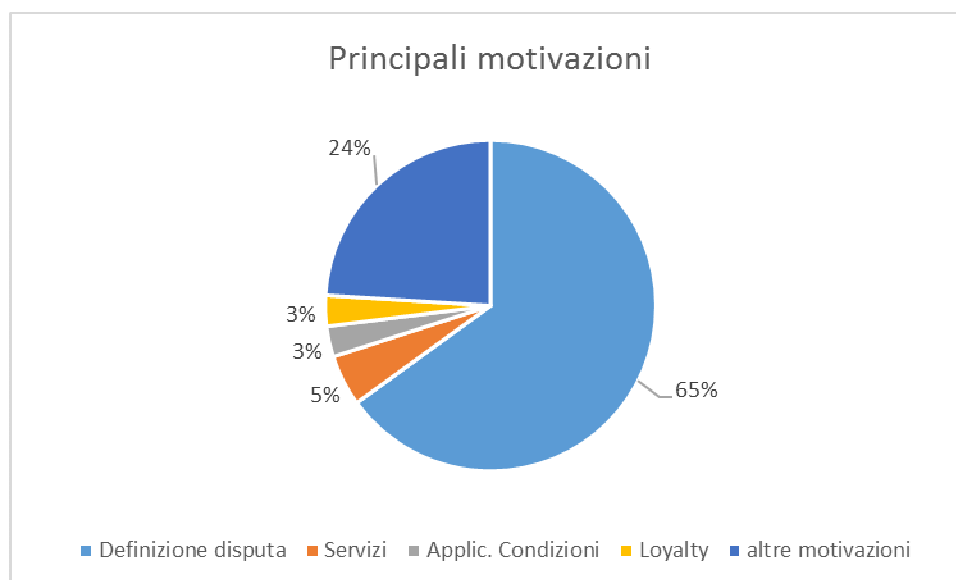
ESITO	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	743	18%
Non accolti	3.318	82%

Reclami accolti e non accolti 2017



Reclami per motivazione al 31.12.2017

Macrocausali	%
Definizione disputa	65%
Servizi legati alla carta	5%
Applic. Condizioni	3%
Loyalty	3%
Altre motivazioni	24%



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

- 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;
- dal form presente 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

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 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, 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 inoltre presenti sul sito internet www.nexi.it, nella sezione "Reclami", link <https://www.nexi.it/reclami.html>.