

nexi
every day, every pay

Un giorno pagare
senza contanti sarà
per tutti la normalità.

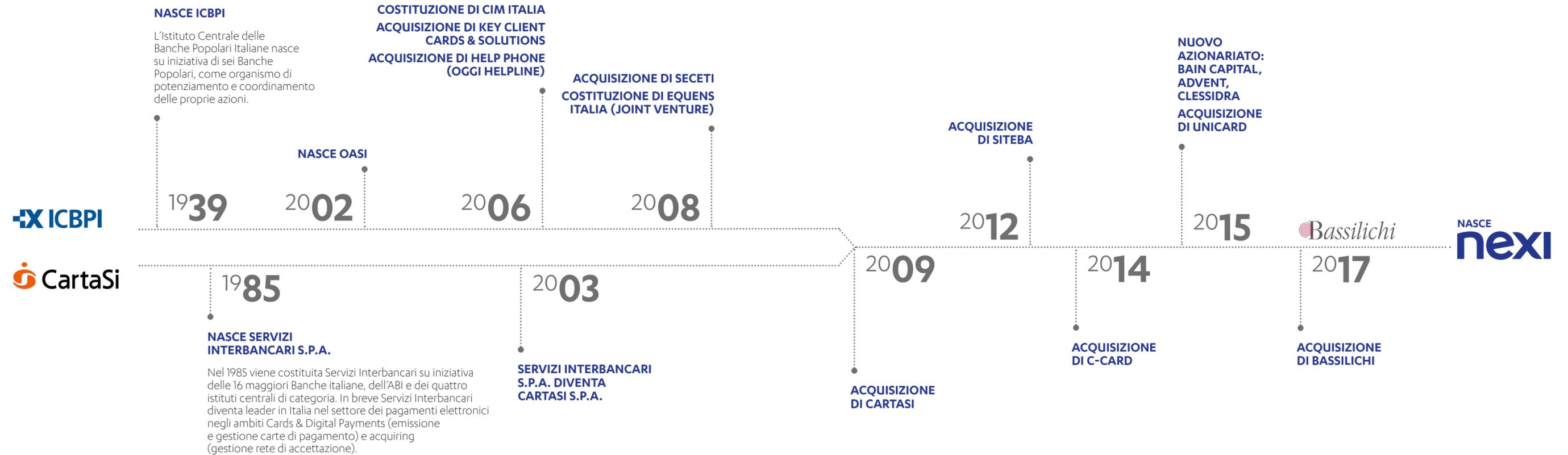
Quel giorno è oggi.



La nostra mission

Vogliamo cambiare il modo in cui le Persone e le Aziende pagano ed incassano ogni giorno. Renderemo digitale ogni pagamento, più semplice, veloce e sicuro.

La nostra storia



Alcuni dei nostri traguardi



every day, every pay

Insieme alle nostre **Banche Partner** ci impegniamo ogni giorno per milioni di Clienti e Attività Commerciali: offriamo soluzioni di pagamento best-in-class a supporto di Banche, Esercizi Commerciali, Aziende e Pubblica Amministrazione.

41,3 mln di **carte di pagamento**

890.000 punti vendita utilizzano i nostri **servizi di accettazione**

5,5 mld di **transazioni** di pagamento gestite **ogni anno**, per un totale di oltre **445** mld di euro

Gestiamo **13.500** sportelli bancari automatici (**ATM**)

420.000 imprese utilizzano i nostri servizi di **Corporate Banking**

Group CEO
Paolo Bertoluzzo

nexi



“Crediamo che i pagamenti in contanti siano superati dalla tecnologia. Per questo, ogni giorno, lavoriamo con le nostre Banche Partner per offrire e diffondere in Italia le soluzioni di pagamento più innovative, semplici e sicure. Vogliamo essere la PayTech delle Banche, al loro servizio, sempre.”

Vicini ai nostri Clienti e sempre proiettati al futuro.
È un impegno importante su molti fronti, che richiede grandi investimenti, competenza e specializzazione, con un obiettivo importante: essere la PayTech italiana a fianco delle nostre Banche Partner, per far crescere insieme il mercato dei pagamenti digitali.

next generation of payments

Innovazione continua

Studiamo i trend globali, analizziamo con attenzione i comportamenti e le esigenze dei diversi Clienti, investiamo costantemente in tecnologia e competenze per essere sempre pronti a proporre le soluzioni di pagamento più innovative, in risposta alle esigenze di tutti i giorni.

Competenze uniche

Oltre 1.800 persone con esperienza di molti anni nel mercato dei pagamenti, a cui si sono unite le competenze di manager e specialisti provenienti da aziende eccellenti nel mondo dell'innovazione, dei servizi e della tecnologia.

next to you

Affidabilità totale

Sappiamo che mantenere gli impegni richiede un grande focus, oltre a importanti investimenti. Facciamo il massimo per garantire livelli di servizio elevati e per migliorare costantemente i nostri processi, puntando sempre all'eccellenza. Ci impegniamo per soddisfare in modo tempestivo le esigenze di tutti i nostri Clienti, ogni giorno dell'anno.

Massima semplicità

Facciamo tutto il possibile per mettere il Cliente sempre al centro delle nostre idee e del nostro lavoro quotidiano, con l'obiettivo di realizzare e proporre prodotti e servizi che siano pensati per semplificare i pagamenti e la vita quotidiana.

Insieme per il nostro Paese.

Ci impegniamo, con le nostre Banche Partner, a diffondere il più possibile i pagamenti digitali in Italia, perché l'evoluzione tecnologica e lo sviluppo economico del nostro Paese passano anche di qui.

Lavoriamo costantemente allo sviluppo di nuovi sistemi di pagamento per trasformare i pagamenti digitali in un'abitudine quotidiana.

Mettiamo a disposizione delle Banche, degli Esercenti, delle Aziende e della Pubblica Amministrazione un'ampia gamma di servizi di pagamento e accettazione, per soddisfare tutte le esigenze ed offrire un'esperienza di pagamento sempre più semplice e sicura per i Clienti finali, sempre proiettata al futuro.

Digital Cards & Payments

Una gamma completa di carte di debito, credito e prepagate basate sulle tecnologie più innovative, per offrire ai Clienti ampia scelta, grande flessibilità, sicurezza e semplicità d'uso. Per rendere tutte le transazioni ancora più semplici, alle carte tradizionali affianchiamo tutte le soluzioni disponibili per i pagamenti con smartphone e smartwatch: Samsung Pay, Apple Pay e Google Pay. Per le nostre Banche Partner possiamo ideare un'offerta personalizzata, gestirla operativamente, supportarne la distribuzione commerciale e prenderci cura dei loro Clienti con un programma di engagement dedicato.

Merchant Services & Solutions

Insieme alle nostre Banche Partner, siamo a fianco delle attività commerciali con una gamma completa di soluzioni e di servizi per l'accettazione di ogni tipo di pagamento, con soluzioni differenziate in base alla dimensione e alla tipologia di business. Oltre alle soluzioni di accettazione, offriamo anche un'ampia gamma di POS, per soddisfare le diverse esigenze di vendita, da quelle classiche a quelle in outdoor e mobilità, fino alle soluzioni più evolute come gli SmartPOS, che abbiamo portato per primi nel mercato italiano: terminali di ultima generazione che permettono all'Esercente di accettare i pagamenti e usufruire di un supporto tecnologicamente avanzato per la gestione della propria attività.

Digital Banking Services

Alle Banche, agli Istituti di Pagamento e agli Istituti di Moneta Elettronica offriamo ogni tipo di servizio legato alle transazioni di denaro: dai servizi di Clearing & Settlement alla gestione di incassi e pagamenti con le relative attività di back office, dagli Instant Payments al Digital Corporate Banking, dai servizi di intermediazione e regolamentazione fino al mondo dei pagamenti tradizionali e ai servizi per la digitalizzazione delle P.A.. A queste soluzioni si aggiungono quelle della gamma ATM, per offrire servizi di self-banking presso le filiali bancarie e in sportelli evoluti, e le Open Banking Solutions, per affiancare le Banche nella trasformazione dei servizi (PSD2).

Outsourcing applicativo e servizi innovativi

Forniamo al mercato bancario, assicurativo e finanziario servizi e soluzioni applicative e amministrative, progetti di System Integration, consulenza e formazione in materia di antiriciclaggio, compliance e adempimenti nei confronti delle Autorità di vigilanza.



next to the Banks

Affianchiamo ogni giorno le nostre Banche Partner, costruendo valore insieme. Gestiamo la loro offerta commerciale di carte, mobile payments, POS e sistemi di accettazione, aiutandole nello sviluppo della loro base Clienti con iniziative di Customer Value Management dedicate. Insieme a loro innoviamo e promuoviamo i pagamenti digitali verso i loro Clienti e lavoriamo per renderli sempre più semplici, immediati e sicuri.



“*Siamo a fianco di tutte le Banche Partner, ogni giorno, per servire insieme i loro Clienti, innovare il mercato della monetica e dei pagamenti e sostenere una crescita continua a maggior valore per tutti.*”

Commercial Division
Marco Ferrero

Innovazione

Innovazione, gestione e servizio per le Banche

Insieme alle Banche Partner ideiamo, sviluppiamo e gestiamo l'intera gamma prodotti di monetica, accettazione e pagamenti, e tutte le attività connesse ai business principali. Per i servizi di emissione carte e accettazione pagamenti forniamo un servizio chiavi in mano, con piattaforme di facile integrazione e utilizzo, gestendo il processo di regolamentazione e la contrattualistica, i rapporti con i circuiti internazionali, la prevenzione delle frodi, l'assistenza, le dispute e i reclami, fino alla gestione dei Clienti nel day-by-day, con un approccio di Customer Value Management. Ognuna delle nostre Banche Partner può contare su un team di Account dedicato per supportarle nella gestione quotidiana del business.

Soluzioni

Soluzioni esclusive

Aiutiamo le Banche a trarre il massimo valore dal business della monetica e dei payments, anche supportandole nell'ideazione e sviluppo di progetti personalizzati. Mettiamo a loro disposizione le competenze delle nostre strutture specialistiche, dedicate ogni giorno allo studio del mercato italiano e mondiale e all'innovazione dei pagamenti. In questo modo siamo in grado di sviluppare per ogni Banca le migliori soluzioni tradizionali e digitali, che semplificano l'esperienza dei Clienti finali e stimolano il mercato a progredire costantemente.

Supporto

Supporto commerciale per crescere insieme

Il successo delle nostre Banche Partner è il metro con cui misuriamo le nostre performance. Per questo ci impegniamo ad affiancarle ogni giorno in tutte le fasi di realizzazione della loro strategia commerciale. Dalla formazione costante del personale di sportello - studiando progetti di learning su misura - alla realizzazione di materiali ed iniziative promozionali in filiale, fino alle campagne pubblicitarie in co-marketing.

Advisory

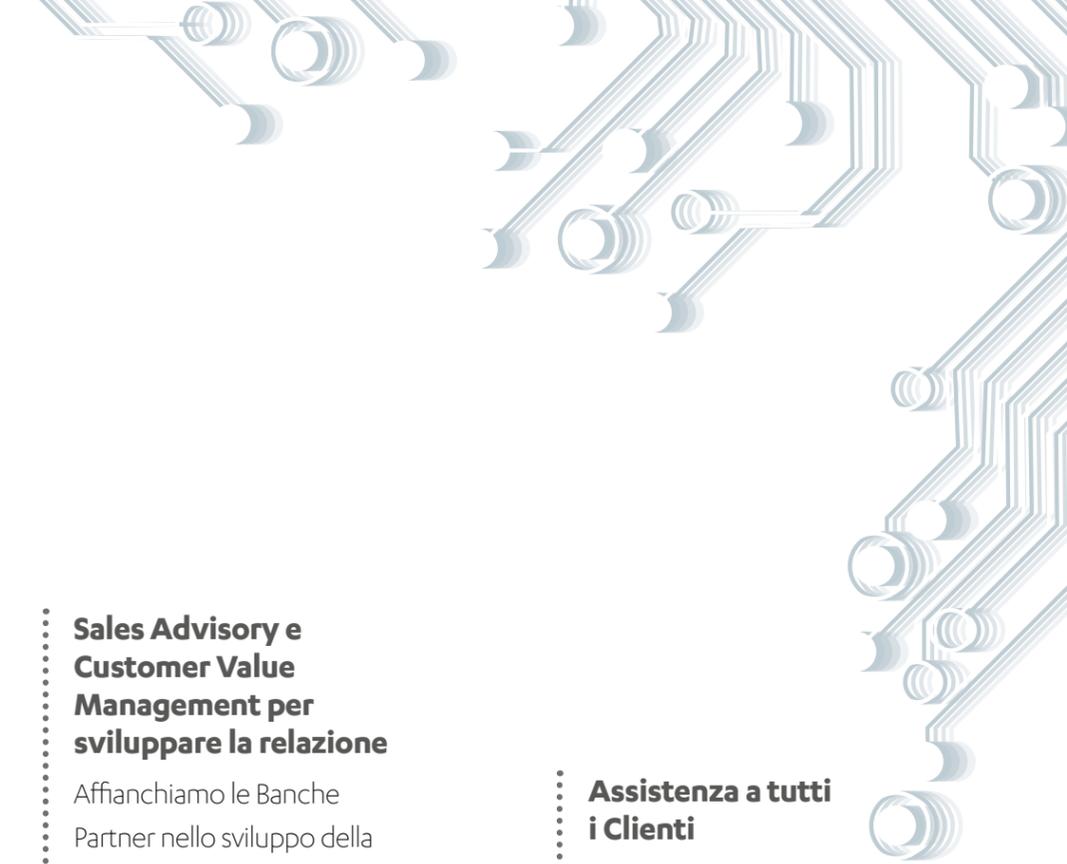
Sales Advisory e Customer Value Management per sviluppare la relazione

Affianchiamo le Banche Partner nello sviluppo della relazione e nella crescita sul mercato. Per questo mettiamo a loro disposizione un team dedicato di Sales Advisory per identificare le opportunità di lungo periodo e un team di esperti di Customer Value Management per far crescere il valore della relazione con i Clienti ogni giorno, con campagne marketing dedicate e continue analisi di Customer insight.

Assistenza

Assistenza a tutti i Clienti

Garantiamo il massimo supporto alla rete di vendita delle Banche: ascoltiamo ogni loro esigenza e facciamo del nostro meglio per rispondere sempre tempestivamente. Offriamo un'assistenza attenta e personalizzata anche ai loro Clienti, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, attraverso tutti i canali di contatto: telefono, e-mail, social network, assistente virtuale.



Digital Cards & Payments

next to the Customers,
everyday

Gestiamo oltre 41,3 milioni di carte in Italia e tutte le relative transazioni, tradizionali, online e mobile. Insieme alle nostre Banche Partner ci prendiamo cura dei loro Clienti, dall'ideazione degli strumenti di pagamento fino alla gestione e all'assistenza. Ogni giorno.



“Guardiamo i pagamenti con gli occhi del Cliente e ci impegniamo ogni giorno per rendere semplice la complessità. Perché pagare con carta o smartphone diventi un'abitudine quotidiana per tutti. Perché i contanti sono superati dalla tecnologia.”

Business Unit Digital Cards & Payments
Andrea Mencarini



**Ideiamo, realizziamo, testiamo.
Ogni giorno, al servizio delle nostre
Banche Partner.**

Mettiamo a disposizione delle Banche un'offerta completa di prodotti di pagamento e di servizi di Customer Value Management. Studiamo con attenzione ogni aspetto dell'esperienza di pagamento, in modo da renderla sempre più digitale e a portata di click: carte e smartphone, grazie all'accesso web e alle App, consentono ai Clienti di gestire in modo dinamico i propri strumenti di pagamento, adattandoli al meglio ad ogni occasione d'uso.

La sicurezza a 360°

Grazie ai nostri protocolli di sicurezza, all'esperienza e alle tecnologie adottate nella gestione e prevenzione delle frodi, garantiamo a tutti i nostri Clienti la massima tutela negli acquisti, tradizionali e a distanza. Verifichiamo ogni giorno i comportamenti di spesa delle carte e, in caso di anomalie, proteggiamo il Cliente e siamo sempre dalla sua parte.

Con il servizio di SMS alert e le notifiche in App è possibile tenere sotto controllo tutte le spese effettuate con la propria carta e il proprio smartphone. E i servizi di sicurezza "3D Secure", forniti in collaborazione con i circuiti Visa e Mastercard, garantiscono la protezione totale degli acquisti online.

Customer Engagement

L'expertise di Nexi è al servizio delle Banche Partner anche per la realizzazione di iniziative di Customer Engagement e di Customer Value Management. Progettiamo, strutturiamo e realizziamo campagne di marketing ad hoc, attività di caring e promozioni speciali attraverso diversi canali, con l'obiettivo di aumentare la soddisfazione dei Clienti e rendere ancora più virtuosa la relazione con loro. In questo modo, ci sarà sempre un motivo in più per pagare con la carta o con lo smartphone.

Una gamma di carte completa per tutti: Privati e Aziende

Soddisfiamo ogni esigenza con la nostra ampia offerta di carte e soluzioni di pagamento



Offerta Credito - Soluzioni per ogni esigenza di Privati e Aziende: pagamenti revolving, a saldo e instalment (Easy Shopping) sono disponibili per tutte le carte, così come i servizi digitali per i pagamenti mobile, le assicurazioni, l'assistenza e i servizi di sicurezza e prevenzione frodi.



Offerta Debito - La gamma dei prodotti di debito evoluto contribuisce ad arricchire e valorizzare l'offerta prodotti della Banca ed è rivolta all'intera base Clienti, Consumer e Commercial. Le carte di debito internazionale si distinguono per funzionalità e servizi: accettate in tutto il mondo agli sportelli automatici per il prelievo di contante, sui POS contactless e anche online, hanno feature dedicate alla sicurezza e numerose opzioni in self service.



Offerta Prepagata - Carte contactless da proporre per acquisti online, per la "paghetta" dei ragazzi e i viaggi all'estero, per l'accredito dello stipendio e le spese dei non residenti in Italia.



Carta Black

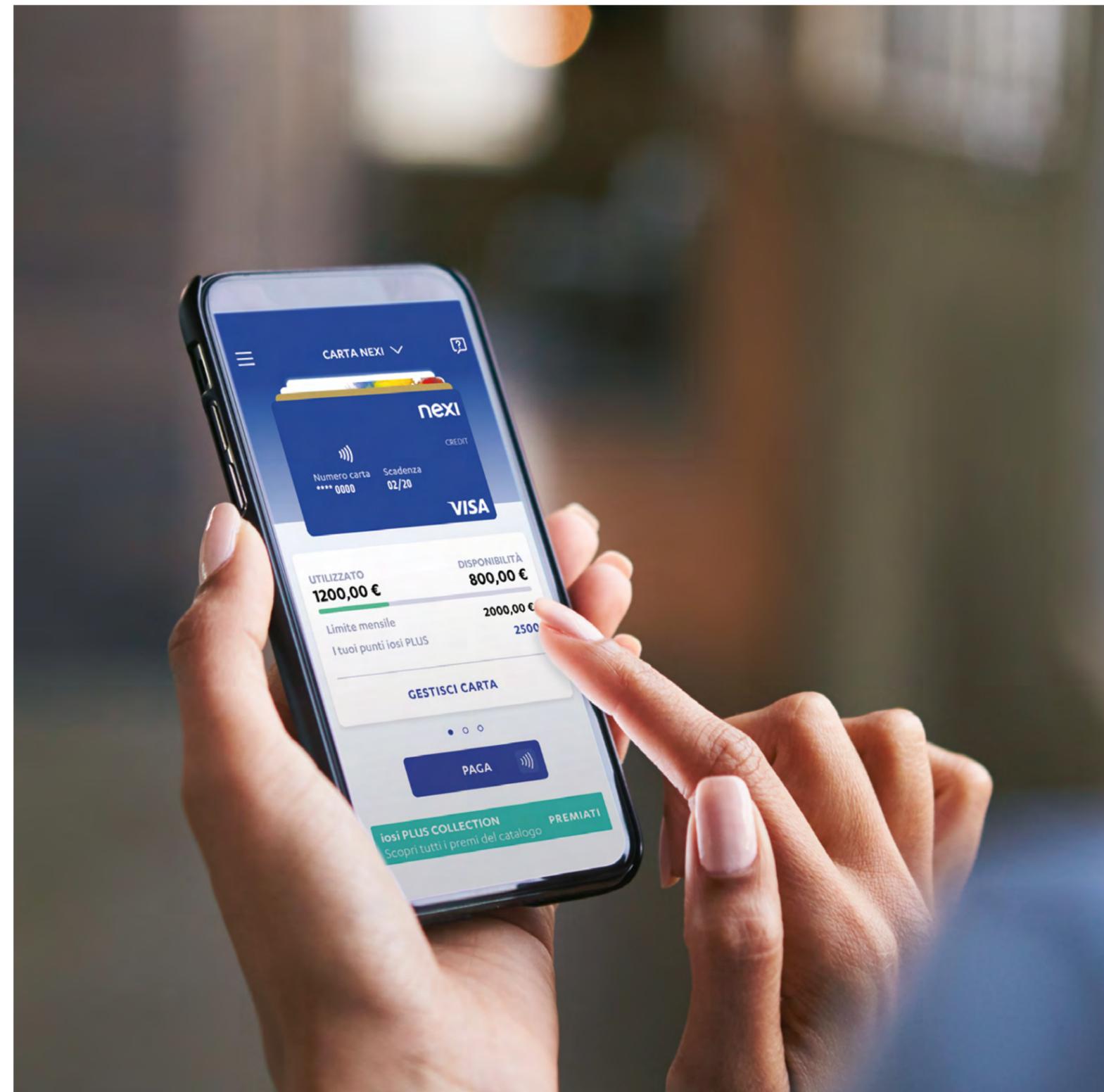
Disponibile solo su invito, è la prima carta di credito in metallo contactless. È realizzata in Metal Veneer, il materiale usato da designer e architetti per creare preziose decorazioni e finiture d'interni. Al design unico e distintivo si uniscono i servizi più esclusivi grazie a un Personal Planner dedicato e a soluzioni su misura per i viaggi e il tempo libero, con l'impeccabile organizzazione di un servizio a cinque stelle e un approccio "tailor made".

Dalle carte al digital il passo è breve

Dalla plastica alle virtual cards, la tecnologia mobile si applica a tutte le soluzioni che proponiamo e rende ancora più semplice, veloce, immediata l'esperienza di pagamento. Per pagare in tutta semplicità con lo smartphone mettiamo a disposizione delle Banche Partner i migliori accordi con i diversi operatori, come ad esempio Apple, Samsung e Google, per consentire i pagamenti più evoluti sui dispositivi iOS e Android.

Inoltre, grazie all'App Nexi Pay, il Cliente può accedere alle informazioni relative al proprio profilo, ai movimenti delle carte collegate e ai servizi aggiuntivi:

- **Easy Shopping** per la rateizzazione delle spese
- **Spending Control** per l'impostazione dei limiti di spesa per importo, tipologia e zona geografica
- **#iosì**, l'insieme di servizi aggiuntivi attivo automaticamente e gratuitamente su tutte le carte di credito
- **ioVINCO**, il gioco con formula "instant-win" che periodicamente mette in palio migliaia di premi immediati fra i Clienti che usano la carta
- **iosì PLUS**, per accedere agli esclusivi servizi di light concierge di iosì PLUS SERVIZI e alla raccolta punti iosì PLUS COLLECTION, che premia gli acquisti con la carta con premi dei brand più prestigiosi a scelta da un ricco catalogo



Merchant Services & Solutions

next to the Merchants,
everyday

Rendiamo più semplice, veloce e sicura
l'attività commerciale di negozi, hotel,
ristoranti, bar, store online e professionisti.
Lo facciamo con una proposta di soluzioni
e di servizi completa per l'accettazione
di ogni tipo di pagamento.



“*Efficienza, velocità e attenzione al Cliente: crediamo che nei servizi ai Merchant ci sia molto spazio per lo sviluppo di progetti innovativi e per semplificare l'esperienza di accettazione dei pagamenti. In quest'ottica, lavoriamo ogni giorno per applicare le nuove tecnologie al business commerciale, dall'e-commerce ai mobile payments, fino ai business analytics.*”

Business Unit Merchant Services & Solutions
Enrico Trovati

Abbiamo una soluzione per ogni esigenza

Una gamma completa di POS per ogni tipologia di business: dal pagamento contactless alle casse alla vendita in mobilità, dalle soluzioni più moderne per i piccoli acquisti ai pagamenti con smartphone e wearables HCE.

La gamma tradizionale



POS tradizionale - Il POS per negozi con un punto cassa fisso, richiede soltanto una presa elettrica e un collegamento all'ADSL o a una rete telefonica; può essere integrato al registratore di cassa.



POS portatile - Ideale per i tassisti, i venditori ambulanti, gli espositori fieristici e, in generale, per l'accettazione dei pagamenti senza vincoli di mobilità. Il collegamento avviene tramite rete mobile.



POS cordless - La soluzione per i ristoranti, i bar e i locali notturni e per tutti gli Esercenti che hanno la necessità di spostarsi all'interno o in prossimità del punto vendita.



Mobile POS - Una soluzione che permette di accettare pagamenti utilizzando il proprio smartphone, senza dotarsi di un POS: è sufficiente scaricare un'App per accettare qualsiasi pagamento.



nexi SmartPOS®

Nexi SmartPOS® è il POS evoluto di ultima generazione che permette all'Esercente di gestire tutti i pagamenti, i servizi alla Clientela e molte attività quotidiane con un unico dispositivo.

Nexi SmartPOS® è la soluzione per avere in un unico strumento anche il registratore di cassa e molti servizi di gestione dell'attività commerciale, grazie al Nexi App Store.



Digitalizzazione dello scontrino
e invio via SMS o e-mail.



**Digitazione PIN
e firma** su schermo.



**Servizi per la gestione dell'attività
commerciale** nel day-by-day.



**Pagamenti possibili
anche con QR Code**
grazie alla fotocamera
frontale.



**Accettazione di tutti
i pagamenti:**
carte, smartphone
e buoni pasto.



Nexi App store
per la gestione di tutti i servizi
per il punto vendita e i Clienti.



**Integrazione
con la cassa.**



**Design elegante,
unico e funzionale.**



**Schermo touch
screen.**

XPay per l'e-Commerce

Ogni giorno più di 12.000 Esercenti online usano le nostre piattaforme per il proprio e-commerce. Per loro, e per chi ci sceglierà domani, abbiamo realizzato soluzioni semplici, complete e convenienti, già dotate delle necessarie certificazioni di sicurezza e conformi ai protocolli internazionali, che si adattano alle esigenze dei negozi più piccoli e degli store interessati a uno sviluppo globale del proprio business. Tutte le soluzioni per l'e-commerce sono multilingua, permettono di gestire pagamenti via posta elettronica e sono dotate di un back office online facilmente integrabile con il gestionale del Merchant. XPay si attiva in 48h, grazie ad un processo completamente digitale.

Hanno scelto XPay le migliori Aziende dell'editoria, del largo consumo, della distribuzione organizzata, della telefonia, dello sport.

XPay Easy - La soluzione chiavi in mano facile e veloce per chi inizia con l'e-commerce.

XPay Pro - La proposta completa, ideale per chi ha un negozio online e gestisce ordini frequenti.

XPay Full - La soluzione completamente personalizzabile, dedicata ai Merchant di grandi dimensioni che gestiscono fatturati elevati.

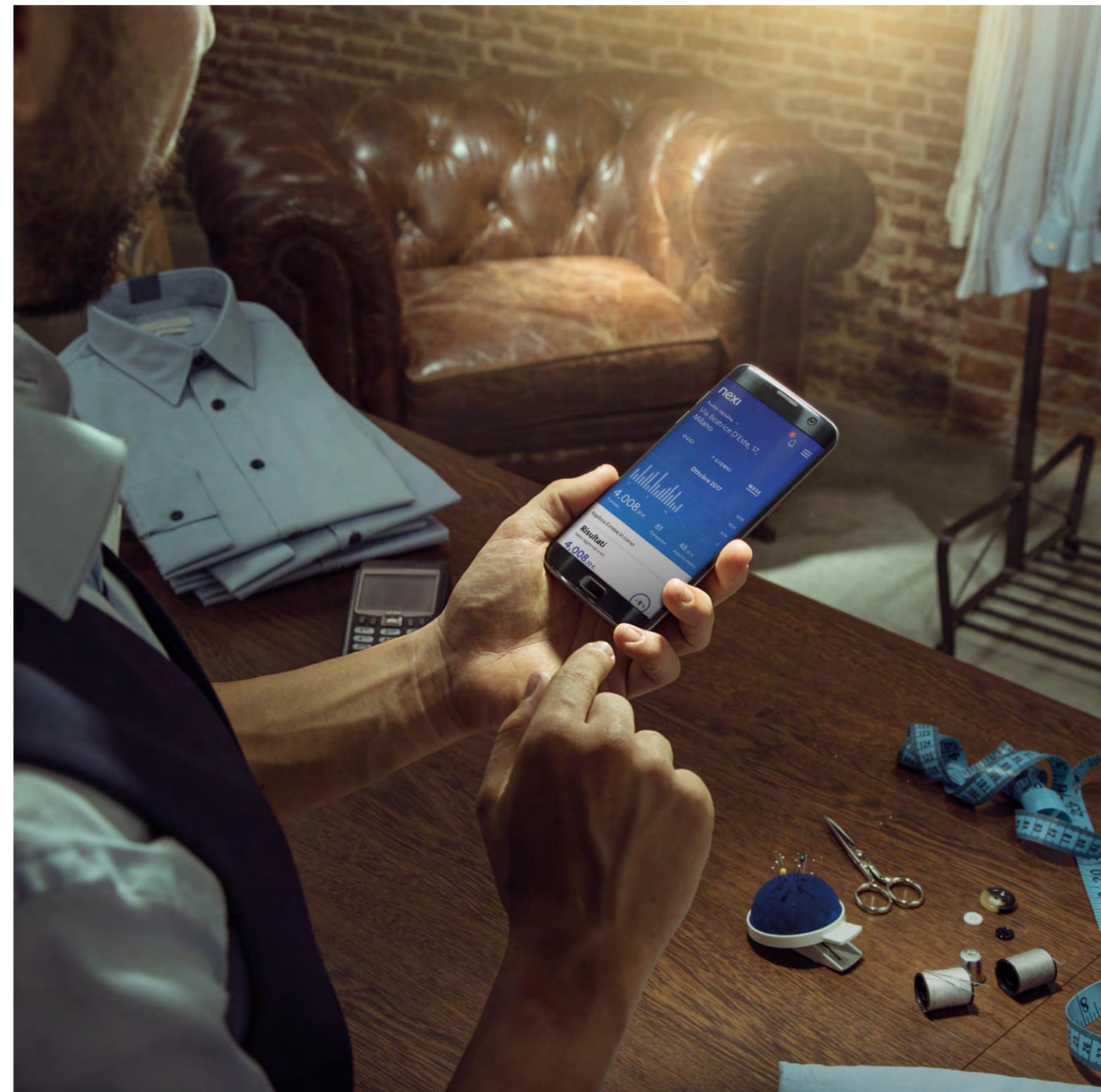
Sempre al fianco di chi lavora

Sappiamo che il business non si ferma mai: è per questo che garantiamo l'assistenza h24, 7 giorni su 7, e un pronto intervento sul punto vendita anche nel weekend, con livelli di servizio fra i più elevati.



Un'App per le attività commerciali

Nexi Business è un'App che permette agli Esercenti di tenere sotto controllo le vendite e l'andamento del business sempre e ovunque, monitorando puntualmente le transazioni, ottenendo un'analisi dei risultati e confrontando l'andamento delle vendite con quello della concorrenza. L'App permette inoltre di accedere facilmente a tutti i documenti contabili e di gestire gli storni direttamente dal proprio smartphone.



Digital Banking Solutions

next to the Banks
in everyday operations

Supportiamo le Banche, gli Istituti di Pagamento/IMEL, le Aziende e la Pubblica Amministrazione nella gestione a 360° di incassi e pagamenti, su tutti i sistemi transazionali, degli ATM, del Digital Corporate Banking, del Clearing & Settlement.



“*Abbiamo sistemi e infrastrutture avanzati anche per i business ad alta complessità: proponiamo soluzioni semplici, veloci e personalizzabili, dagli Instant Payments alle piattaforme evolute di Digital Corporate Banking, anche in ottica PSD2.*”

Business Unit Digital Banking Solutions
Renato Martini

ACH & Infrastructural Services

Consentiamo l'accesso a Banche e Payment Service Provider (PSP) al mondo dei pagamenti nazionali e internazionali, offrendo la possibilità di aderire in modalità diretta e indiretta al Centro Applicativo RNI (Rete Nazionale Interbancaria) per i servizi in ambito domestico e all'Automated Clearing House (ACH) per quelli in ambito SEPA (Single European Payments Area). Per questo possiamo supportare le Banche nella gestione di tutti i processi di Clearing & Settlement.

Intermediation & Settlement

Le nostre soluzioni per permettere l'adesione al mondo dei pagamenti anche a realtà di dimensioni contenute, per natura orientate all'outsourcing, svolgendo il regolamento contabile di pagamenti Domestici, SEPA, Cross Border, Target2 e Setif. Nexi è anche Agente di Settlement verso i circuiti internazionali per regolare le operazioni provenienti da carte di credito/debito. In questo set di servizi sono compresi la gestione e il regolamento tra le Banche convenzionate e i biller di pagamenti come bollette e ricariche telefoniche effettuati dai canali ATM e Web.



Instant Payments

La piattaforma di Instant Payments è stata realizzata per la gestione interbancaria dei processi di Clearing & Settlement di pagamenti real time IBAN based. Il sistema si basa su un'infrastruttura aperta, che garantisce la massima sicurezza, la tracciabilità del pagamento e una facile integrazione con i sistemi delle Banche. Utilizziamo una piattaforma tecnologica consolidata e molto avanzata, per garantire ai nostri Clienti il massimo dell'affidabilità.

I vantaggi di Instant Payments per Privati e Aziende

-  **Istantaneità del pagamento**
importo disponibile sul conto del beneficiario in meno di 10 secondi
-  **Disponibilità sempre e ovunque**
servizio attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno
-  **Multicanalità**
servizio disponibile su qualsiasi device
-  **Massima diffusione**
34 Paesi europei SEPA raggiungibili con gli Instant Payments



Payments & Collection

Ascoltiamo ogni specifica esigenza per la gestione di incassi e pagamenti di Banche, Large Corporate e Pubblica Amministrazione e costruiamo così servizi customizzati per le loro specifiche esigenze gestionali.

- **Pagamenti tradizionali:** le soluzioni per la gestione di assegni secondo la nuova modalità check image truncation, effetti, bollette incassate presso gli sportelli delle Banche convenzionate, pagamenti Telepass e pagamento pensioni.
- **Pagamenti innovativi:** la gamma di servizi di pagamento più all'avanguardia come il servizio AgID – PagoPa, con il duplice ruolo di Partner tecnologico e di Payment Service Provider e MyBank, nei ruoli di Service Provider e Registering Agent.

Digital Corporate Banking

Sviluppiamo e gestiamo i sistemi di rete e nodo e i sistemi di front-end per il Digital Corporate Banking. La nostra proposta nasce per offrire alle Banche un'unica soluzione di remote banking multicanale per le Imprese Clienti in grado di erogare servizi destinati a diversi target (Corporate/ Large Corporate, Small Business, Amministratori di Condominio, Giudici Fallimentari, etc.), integrabile con diversi ERP.

La nostra leadership di mercato si è sviluppata grazie a una piattaforma che integra sia i servizi in house della Banca, sia quelli del Consorzio CBI, ed è aperta a servizi a valore aggiunto in continua evoluzione e attivabili anche singolarmente. Fra questi, la piattaforma di E/Mobile Banking Corporate, i servizi CBILL, Fast Digital Invoicing, Certification Authority e Payments Security. L'integrazione con le strutture di Bassilichi ha permesso di ampliare ulteriormente le competenze e il perimetro dei servizi offerti alle nostre Banche Partner.

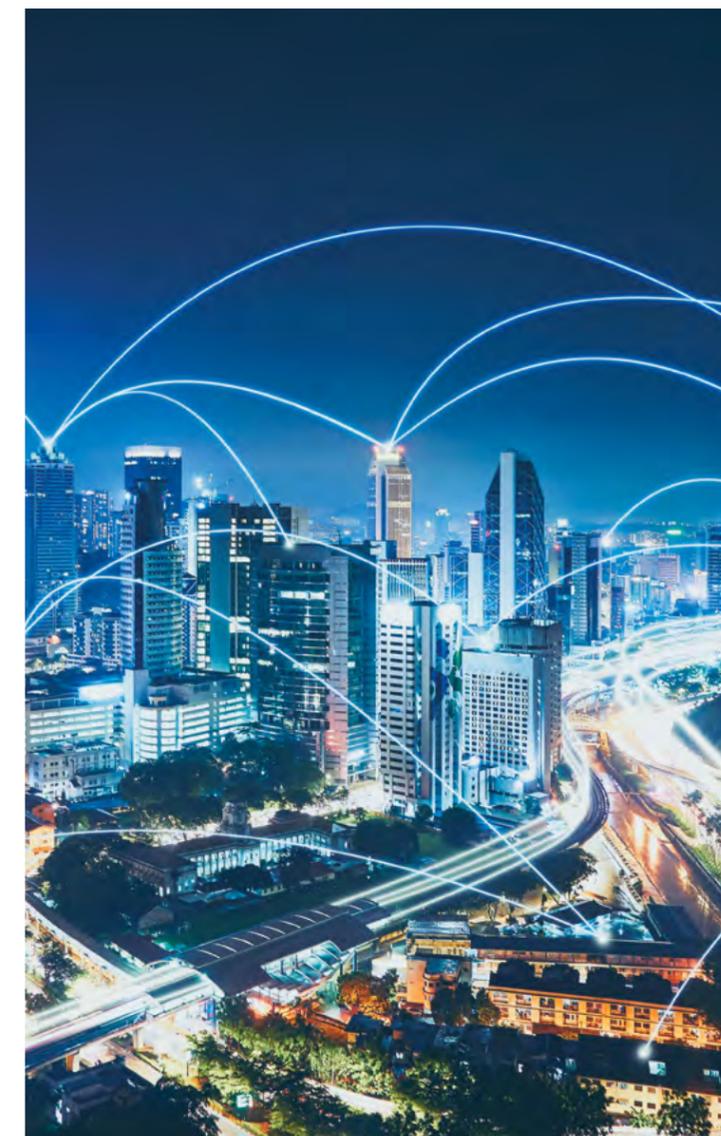
Nexi Open Banking Solutions

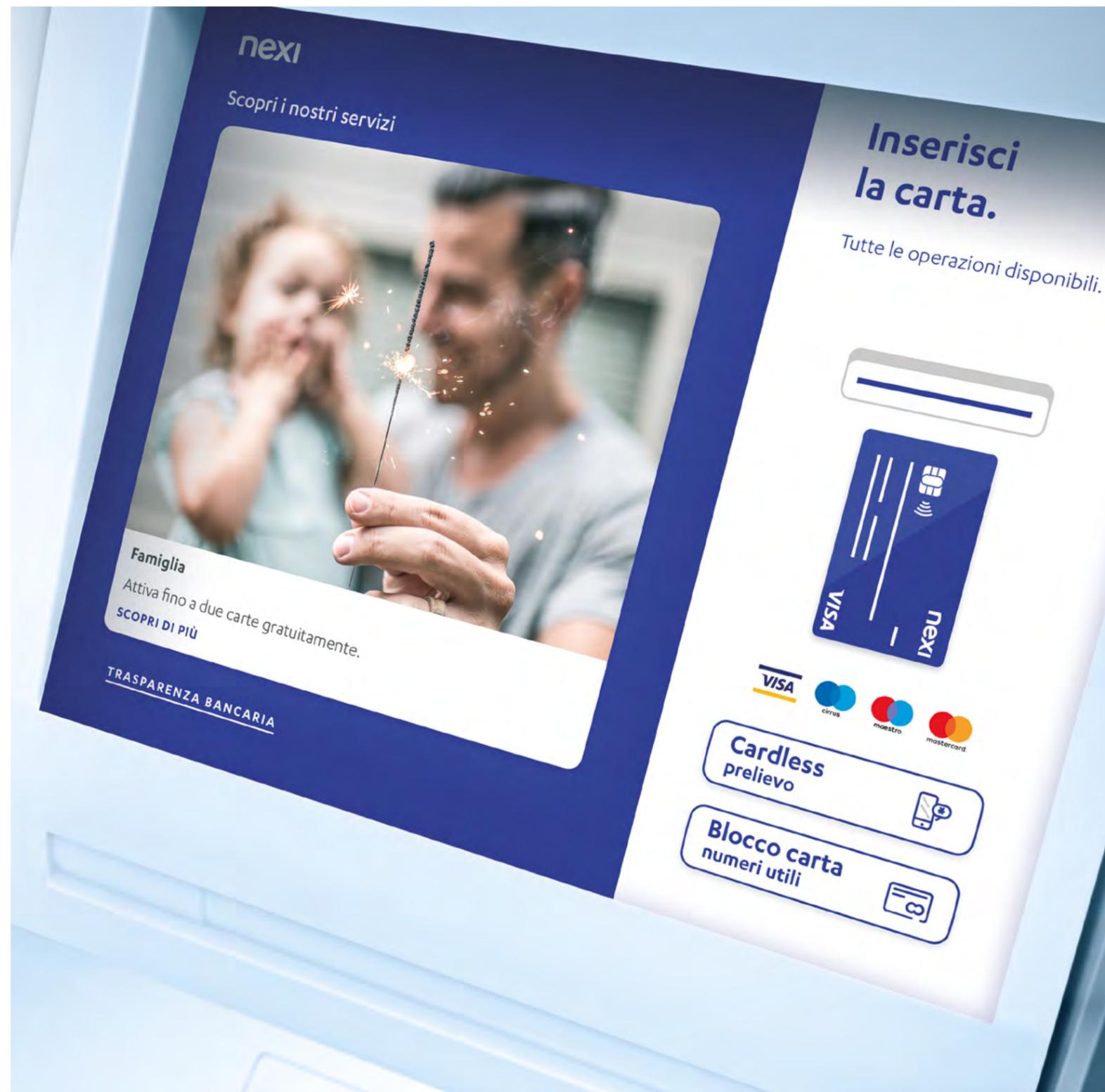
Dalla partnership con il Consorzio CBI nasce CBI Globe, la piattaforma di Open Banking che facilita l'interconnessione tra Banche e Terze Parti tramite API, in conformità con la nuova normativa PSD2.

CBI Globe è un unico punto di accesso che permette alle Banche di giocare un nuovo ruolo nell'ambito del mercato dei servizi finanziari (es. come AISP), sviluppando servizi a valore competitivi con minori costi e un time-to-market più rapido.

Grazie a CBI Globe le Banche possono soddisfare pienamente i requisiti normativi e garantire un continuo adeguamento per accogliere le evoluzioni normative in arrivo.

CBI GLOBE
GLOBAL OPEN BANKING ECOSYSTEM





ATM e self banking

Supportiamo le Banche nello sviluppo del canale ATM per renderlo un touch-point chiave nella relazione con la Clientela, lavorando insieme per individuare la soluzione che meglio risponde alle loro esigenze.

Proponiamo un'offerta altamente specializzata, affidabile ed efficiente, che comprende anche alcune componenti aggiuntive, fra le quali il prelievo cardless, il cash management, il servizio DCC (Dynamic Currency Conversion), la Cassa Self e la cassaforte intelligente per Merchant.

Presidiamo l'intera value chain e forniamo ai nostri Clienti un servizio end-to-end.

next generation of payments

Il progresso nasce quando l'esperienza incontra l'innovazione. Per questo dedichiamo investimenti importanti alla tecnologia e ad accrescere le nostre competenze.



Ci impegniamo per l'eccellenza nel servizio al Cliente e nelle operations

Vicini al Cliente, sempre e ovunque

In sinergia con Helpline, società del Gruppo specializzata nei servizi di contact centre, garantiamo alle nostre Banche Partner e ai loro Clienti un servizio continuativo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, attraverso un team di oltre 300 persone.

I nostri operatori sono formati per rispondere alle richieste dei Clienti e dei Merchant, utilizzando tutti gli strumenti di contatto: telefono, e-mail, social network, assistenza virtuale.

La gestione delle dispute e dei reclami è affidata a un centro specialistico di grande competenza e preparazione. Soddisfare i nostri Clienti è uno dei nostri principali impegni, e questo richiede costantemente cura, preparazione e passione.



Promuoviamo la centralità del Cliente e puntiamo alla sua soddisfazione attraverso il continuo miglioramento dell'experience e lo sviluppo in logiche multicanale dei servizi di Customer Care.

Servizi di call center inbound e outbound

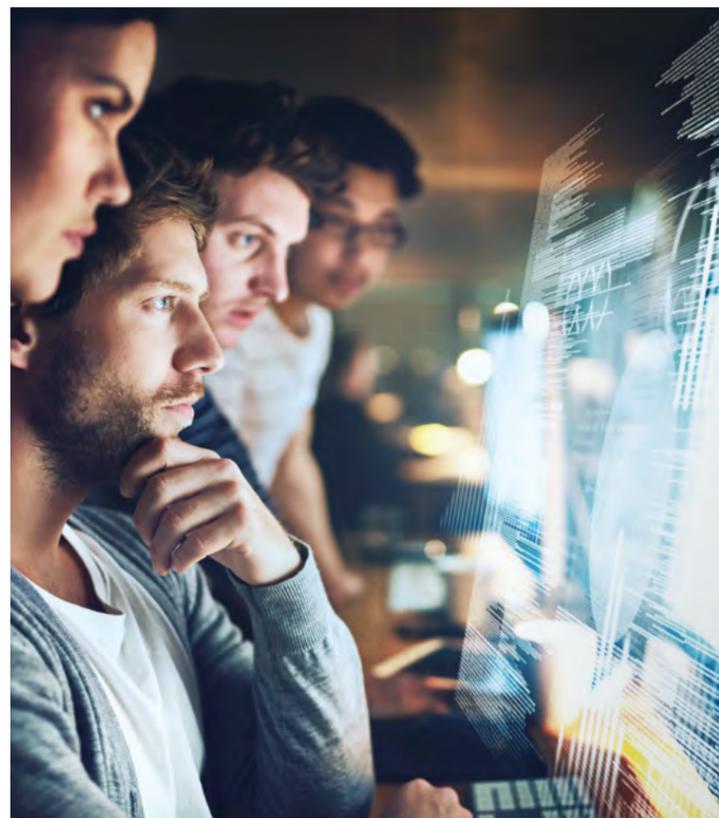
Gestiamo per tutte le società del Gruppo Nexi, e offriamo al mercato, servizi di assistenza e informativi pre e post-vendita, servizi di customer care e di gestione di iniziative promozionali. Siamo specializzati anche in campagne outbound, dalle survey alla promozione e al lancio di nuovi servizi, dalla gestione degli appuntamenti alle azioni promozionali.

Web Interaction e attività di back office

Offriamo servizi di interazione attraverso il web e un servizio chat, attraverso il quale il Cliente può dialogare in tempo reale con un operatore e chiedere di essere contattato. La nostra offerta include una vasta gamma di servizi di back office: dalla normalizzazione delle anagrafiche alla gestione dei reclami, dal data entry alle attività di reporting e controllo.

Customer Relationship Management

Ci avvaliamo di strumenti avanzati di CRM per consentire ai nostri operatori di consultare tutte le informazioni necessarie su un'unica interfaccia web conforme agli standard di usabilità definiti dalla normativa ISO 9241.



Il valore della sicurezza

Un team di specialisti è dedicato alla prevenzione delle frodi: grazie a loro e alle tecnologie più avanzate riusciamo a intercettare in anticipo i fenomeni fraudolenti e ad evitare, il più delle volte, il coinvolgimento dei nostri Clienti. Allo stesso tempo, ci avvaliamo di strumenti evoluti di analisi dei comportamenti di spesa delle carte, che permettono di rilevare le anomalie e di bloccare sul nascere la maggior parte dei tentativi di frode. La sicurezza di chi ha scelto di essere nostro Cliente è importantissima per tutti noi.

Una grande macchina operativa basata su competenze, controllo e investimenti continui

Il nostro impegno è costantemente rivolto a garantire ai Clienti livelli di servizio eccellenti, assicurando qualità, rapidità, efficienza e costi competitivi. La nostra macchina operativa è strutturata per gestire imponenti volumi di attività. Ogni anno gestiamo oltre 9 milioni di chiamate e 1 milione di e-mail; consegniamo ai Clienti più di 6,5 milioni di carte e quasi 3 milioni di codici PIN in tutta sicurezza, grazie alle soluzioni più innovative presenti sul mercato; produciamo 68 milioni di documenti fra estratti conto e fatture. La nostra esperienza nella prevenzione delle frodi ci ha permesso, negli anni, di raggiungere risultati importanti nell'identificazione preventiva dei tentativi di azioni fraudolente ai danni dei nostri Clienti, la cui sicurezza è uno dei nostri valori più importanti.

I nostri tecnici visitano ogni anno 500.000 Merchant su tutto il territorio nazionale, installano nuovi POS tecnologicamente avanzati e riparano i guasti tempestivamente, permettendo la ripresa del servizio entro poche ore.

Siamo focalizzati sull'innovazione continua, perché crediamo che i contanti siano superati dalla tecnologia

Monitoriamo costantemente i nuovi trend e le evoluzioni tecnologiche, perché è dalla tecnologia che passa il cambiamento delle abitudini quotidiane dei Clienti finali.

Crediamo fortemente che siano questi gli anni per investire nell'evoluzione degli strumenti di pagamento. Che sia questo il momento per trasformare le plastic cards statiche in esperienze digitali dinamiche. Che sia questo il momento per trasformare i POS in strumenti all'avanguardia con la tecnologia digitale di App gestionali, e non solo di pagamento.

Che sia questo il momento di rendere real-time anche i servizi di pagamento tra Aziende e tra Privati. Che sia questo il momento per cogliere le opportunità che derivano dall'allargamento competitivo del mercato.

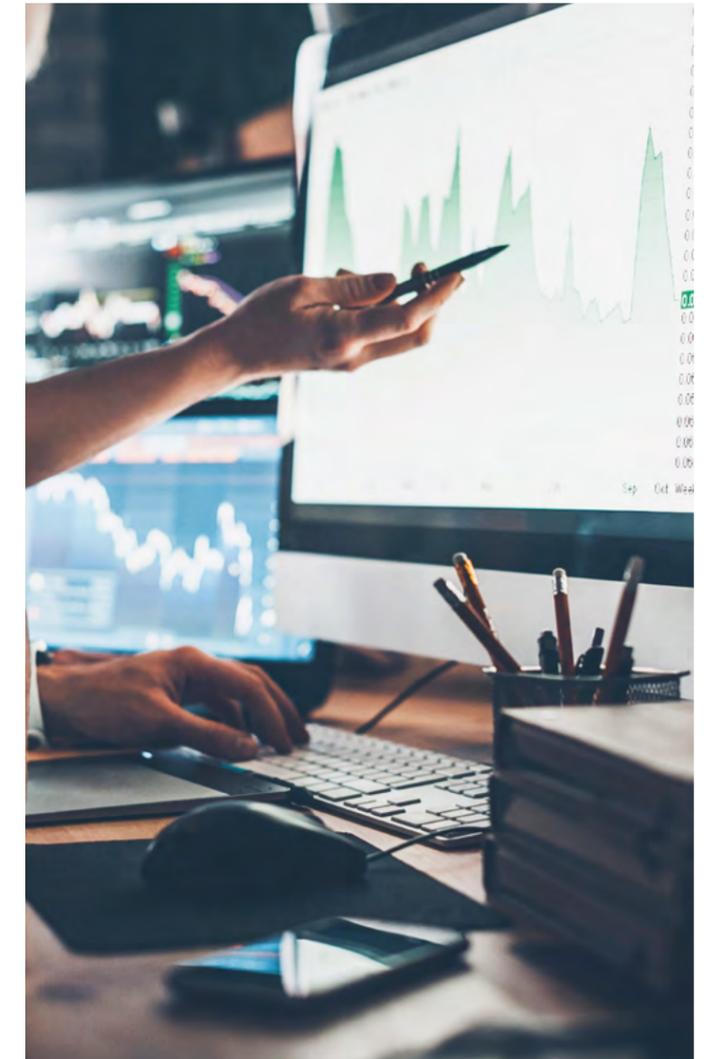
Per fare tutto questo ci siamo strutturati per avere un forte focus sull'innovazione, con diversi team di specialisti in grado di creare una digital experience d'avanguardia.

Perché è con i dettagli e con la semplicità d'uso per il Cliente finale che si può fare la differenza. Stiamo sviluppando un ecosistema di Fin-Tech per cogliere gli elementi di novità che non sono ancora main stream, e trasformarli in componenti d'offerta per le nostre Banche Partner.

Studiamo attentamente le evoluzioni del contesto normativo italiano ed europeo per identificare le opportunità di business che derivano dai nuovi scenari competitivi. La nostra comprensione dei diversi fenomeni di mercato, l'interpretazione che ne diamo in termini strategici e tattici sono messe a disposizione delle nostre Banche Partner per studiare insieme le possibili evoluzioni dell'offerta e dei servizi.

Abbiamo creato un centro di competenza specifico per i Big Data e gli analytics, per trasformare il patrimonio informativo in valore aggiunto per tutti i Clienti, ragionando sulle migliori offerte, sulle diverse tipologie di Clienti e sulle esigenze ancora non coperte.

Abbiamo un focus costante sulla customer satisfaction per monitorare il nostro lavoro e come lo facciamo, perché è dal miglioramento continuo che passa la capacità di far evolvere il rapporto di fiducia con le nostre Banche Partner e con i loro Clienti.





Investiamo costantemente in tecnologia

Avere un focus sulla tecnologia vuol dire per noi investire oltre 1 miliardo di euro in cinque anni, focalizzandoci:

- sul rinnovamento delle infrastrutture
- sullo sviluppo della nostra macchina operativa gestionale, per un progressivo aumento dei livelli di servizio, con un'attenzione costante verso l'eccellenza operativa e la flessibilità
- sulla creazione di progetti innovativi per guidare l'evoluzione del mercato, insieme alle nostre Banche Partner

Investire in tecnologia vuole anche dire investire in competenze specialistiche. Per questo abbiamo fatto scouting dei migliori talenti sul mercato: persone esperte e giovani in grado di cogliere i segnali più interessanti e di ragionare fuori dagli schemi.

Abbiamo anche cambiato la nostra struttura interna e il nostro modo di lavorare, per avere processi più snelli e al tempo stesso molto focalizzati sulla qualità, sulla sicurezza e sull'innovazione.



Siamo noi, ogni giorno al vostro fianco.
1.800 persone in 6 sedi in Italia, per ideare, sviluppare e gestire le
migliori soluzioni di pagamento per le Banche Partner e i loro Clienti.

nexi | nexi.it