

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2024

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 2024 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 2024 sono pervenuti in totale 7.901 reclami¹ dalla clientela, di cui 5.776 di natura finanziaria.

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

Esito	N. Reclami	% sul Totale Reclami
Accolti	2.728	35%
Non accolti	5.173	65%

Esito	N. Reclami finanziari	% sul Totale R. Finanziari
Accolti	1.746	30%
Non accolti	4.030	70%

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 34% dei casi totali, per un totale complessivo di 2.712 casi, tra carte di pagamento e servizi di accettazione carte di pagamento, e comprende:

- **titolari** che contestano la decisione di Nexi di non rimborsare spese da loro non riconosciute (1.024 casi issuing, pari al 38% del totale complessivo della causale "definizione disputa");

¹ Inclusi reclami di natura finanziaria e non finanziaria, compresi ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario e gli Esposti presentati ad Autorità competenti

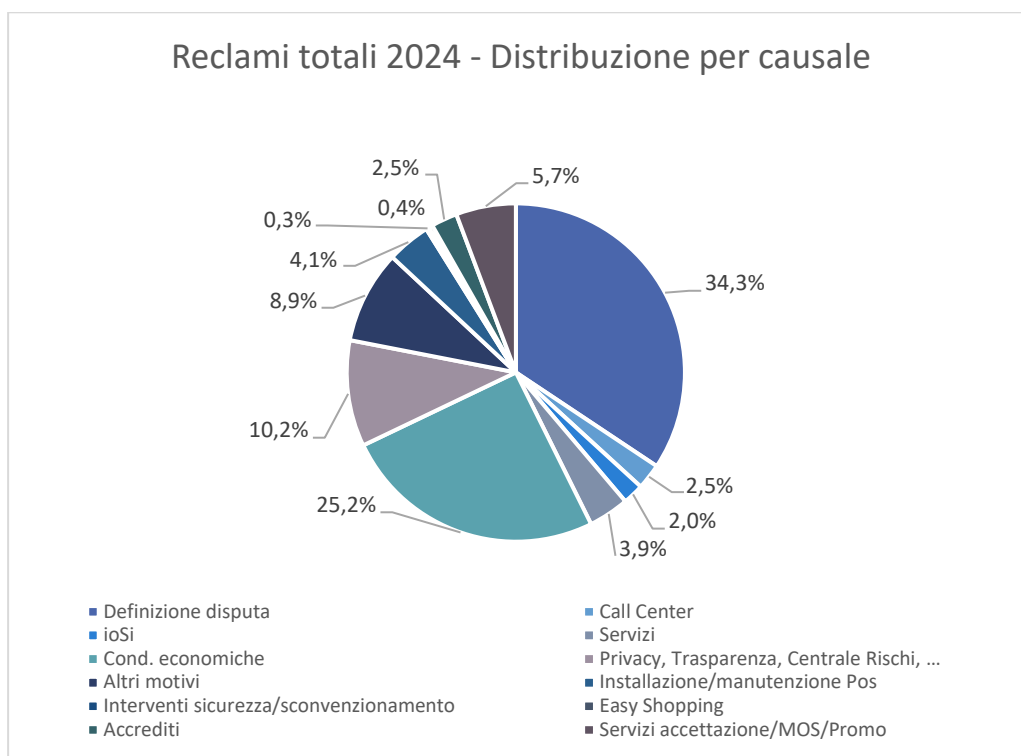
- **esercenti** che contestano l'applicazione del chargeback, ossia lo storno nei loro confronti effettuato da Nexi a seguito delle contestazioni dei titolari di carte di pagamento (1.688 casi acquiring, pari al 62% del totale complessivo della causale "definizione disputa").

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

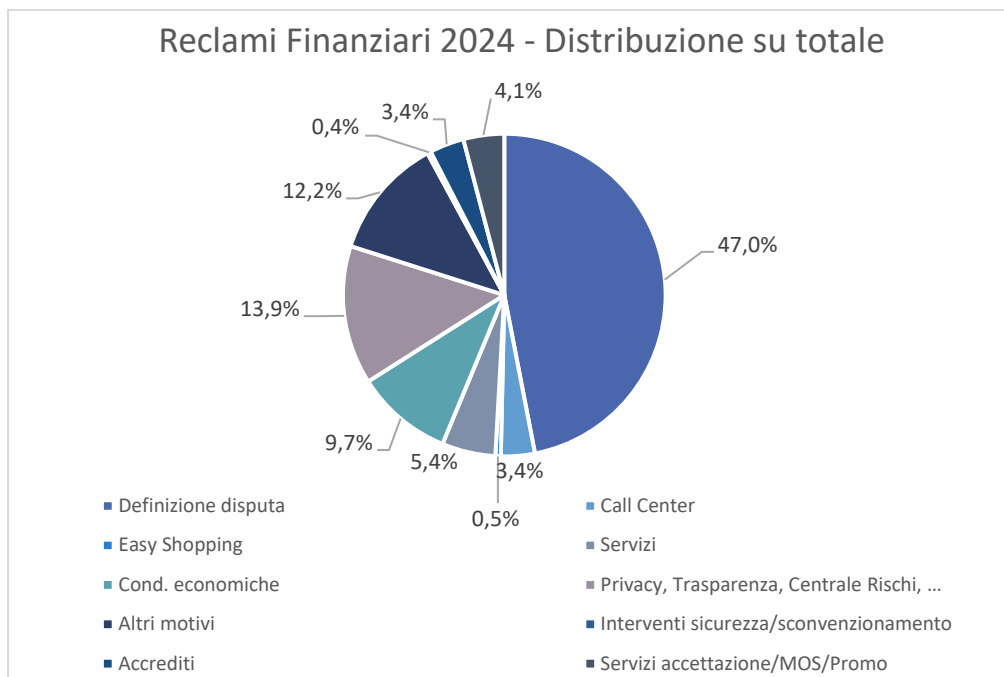
- lato carte di pagamento, dalle richieste di dati AML; dai servizi legati alle carte di credito (ad. es. la fruizione del sito e dell'app, temi riguardanti la ricezione/interpretazione dell'estratto conto, il pin della carta, i servizi di sms alert,), seguiti da temi legati ai servizi di call center;
- lato servizi di accettazione carte di pagamento, dalla tematica delle condizioni e loro applicazione, seguita, con valori molto ridotti, dalla causale "accrediti" relativi ai tempi di accredito e dalla motivazione "servizi legati al POS" (si tratta di lamentele connesse ad un servizio tecnico).

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

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



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



Considerando i soli reclami di natura finanziaria, la causale maggiormente presente ha riguardato la definizione della disputa, che ha inciso per il 47% sui reclami normativi totali, seguita dalle richieste di aggiornamento dati AML che vale il 13,9%

Come presentare un reclamo

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

- tramite il form presente sul sito www.nexi.it nella sezione "Reclami";
- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: c.satisfaction@nexigroup.com.
Per i soli reclami riferiti alle carte di credito reclami@informa.nexi.it;
Per i reclami relativi alle carte prepagate yap è disponibile anche l'indirizzo: reclami@yapapp.it
- tramite posta elettronica certificata indirizzata alla casella pec: reclami.nexipayments@pec.nexi.it
Per i titolari di carta prepagata yap è disponibile anche l'indirizzo: yap@pec.nexi.it.
- tramite posta ordinaria, lettera raccomandata A/R o posta prioritaria al seguente indirizzo: Nexi Payments – Claims Management, Corso Sempione, 55 – 20149 Milano;
- tramite 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 presa in carico, 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".