

# RENDICONTO SUI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA

ANNO  
2022

# Rendiconto sui reclami pervenuti dalla clientela

Worldline, mediante l'Ufficio Reclami allocato presso la Direzione Legal, ha ricevuto **142** reclami nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2022, di cui **12** presentati da soggetti non titolati o legali privi di mandato ad agire. Tra le dette **12** contestazioni **6** sono state ripresentate nel medesimo periodo da soggetto titolato e, conseguentemente, gestite nel merito.

Lo strumento utilizzato per la presentazione dei reclami è rappresentato dalla posta elettronica agli indirizzi dedicati.

Tanto ciò premesso, il totale dei reclami gestiti, conformemente alla normativa interna, nel periodo di riferimento è 136 come di seguito specificato.

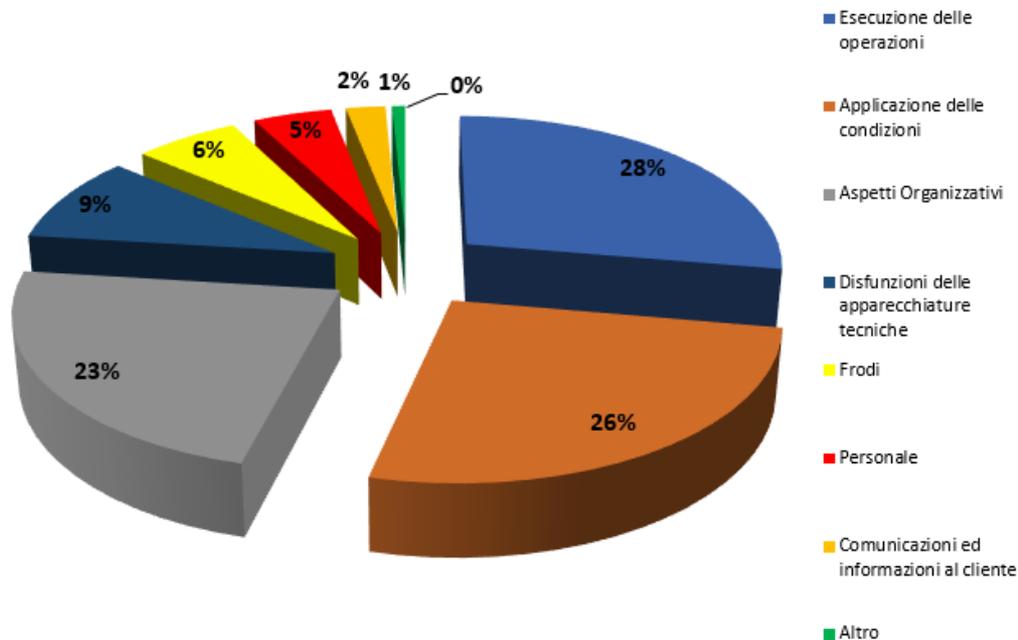
Reclami pervenuti nel 2022	
Pervenuti	142
Pervenuti da soggetti non titolati	-12
Ripresentati da soggetti titolati	+6
Totale gestiti nel tempo	136

# Confronto con l'anno precedente

Attesa, dunque, la gestione nel periodo oggetto della presente relazione di 136 reclami e considerando il medesimo lasso temporale del 2021, il numero di contestazioni risulta lievemente aumentato. Nel corso del 2021, infatti, si contavano 126 reclami.

Totale reclami GESTITI nel corso del 2021	Totale reclami GESTITI nel corso del 2022
126	136

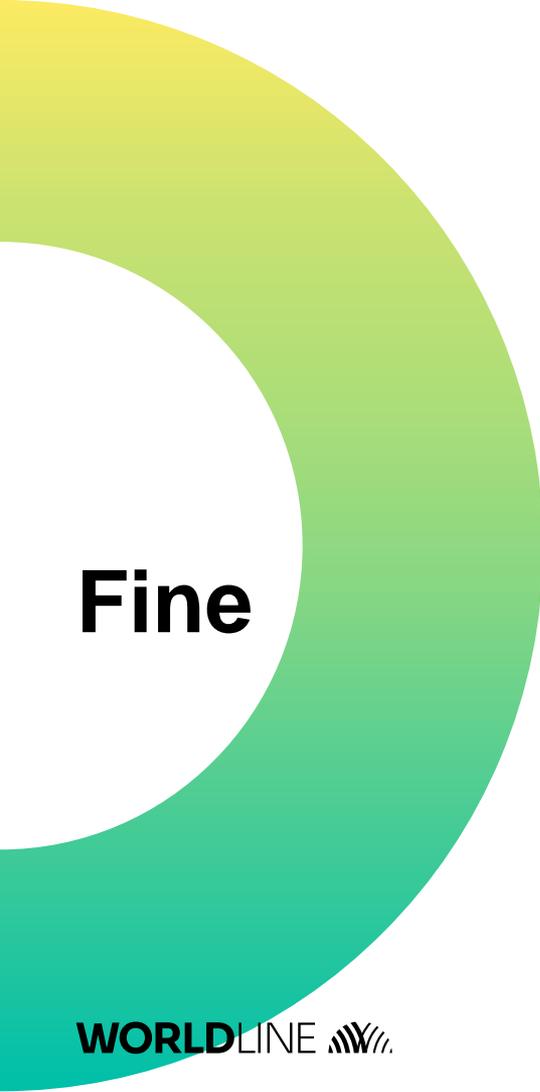
# Reclami totali anno 2022 classificati per categoria



Tutti i reclami pervenuti, inoltre, riguardano la fornitura del servizio di acquiring, inclusa la gestione dei Terminali POS.

Le contestazioni possono essere raggruppate nelle macro aree causali secondo quanto di seguito riportato: “condizioni” e “applicazione delle condizioni” (34) “frode/smarrimenti” (8 reclami), “aspetti organizzativi” (30), “esecuzione delle operazioni” (38 reclami), “altro” (0 reclami), “comunicazioni ed informazioni al cliente” (4 reclami), “disfunzioni delle apparecchiature tecniche” (13 reclami), “personale” (6 reclami).

Si segnala inoltre che 3 reclami, che si aggiungo a quelli sopra indicati includono sia la categoria delle “condizioni” che anche quella degli” aspetti organizzativi”.



**Fine**