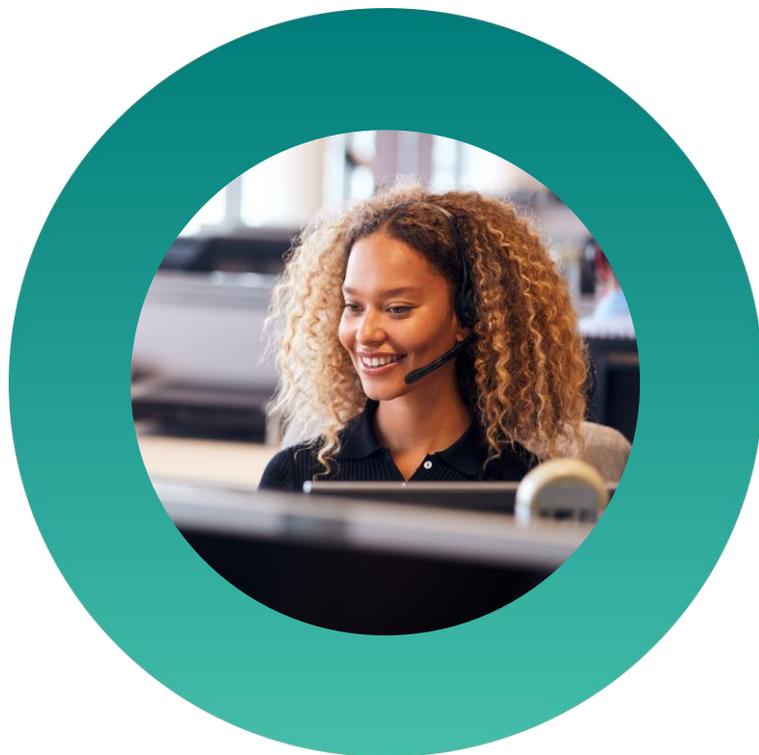


# RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2023



## **Rendiconto sui reclami pervenuti dalla clientela**

Worldline Merchant Services (anche MS) Italia S.p.a., 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), pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2023 relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Worldline MS Italia 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 rafforzare il rapporto di fiducia e soddisfare le esigenze dei Clienti durante tutto la relazione contrattuale.

## Reclami 2023

Nel corso del 2023 sono pervenuti **512** reclami.

### RECLAMI RICEVUTI NELL'ANNO 2023

512

#### RECLAMI ACCOLTI\*

242 (47%)

#### RECLAMI RESPINTI\*

266 (53%)

*\*Non sono ricompresi i reclami non gestiti perché inviati da soggetti non titolari*

Le principali cause di malcontento sono riconducibili ad:

- Comunicazioni ed informazioni al cliente: il 34% dei reclami afferiscono a motivazioni riguardanti comunicazioni ed informazioni ricevute dal cliente;
- Esecuzione delle operazioni: il 31% dei reclami sono correlati all'esecuzione delle transazioni di pagamento per mezzo dei terminali POS (sia essi fisici o virtuali);
- Disfunzione delle apparecchiature: il 17% manifesta problematiche relative e connesse ai terminali di pagamento (sia essi fisici o virtuali).

Incidono in maniera inferiore sul totale le cause legate a:

- Aspetti organizzativi: il 7% dei reclami si riferiscono a problematiche legate alla gestione delle richieste del cliente (es.: processi di revoca);
- Condizioni e applicazione delle condizioni: reclami sull'applicazione delle commissioni; i reclami cubano il 7% sul totale e afferiscono a manifestazioni di malcontento correlato alle condizioni economiche e applicazione delle stesse
- Altro: equivalente al 2% dei reclami che riguardano qualsiasi altro tipo di motivazione non esplicita e/o non ricompresa nelle altre cause.

Infine in dimensione residuale rispetto al totale si citano problemi legati a:

- Personale: scortesia o mancanza di professionalità sono le motivazioni riportate dall'1% dei reclami;
- Frodi: l'1% dei reclami sono dovuti a chargeback (contestazioni titolari carta)
- PIC protezione interesse clientela e compliance (0%)

## Classificazione dei reclami ed incidenza sul totale

Anno 2023

