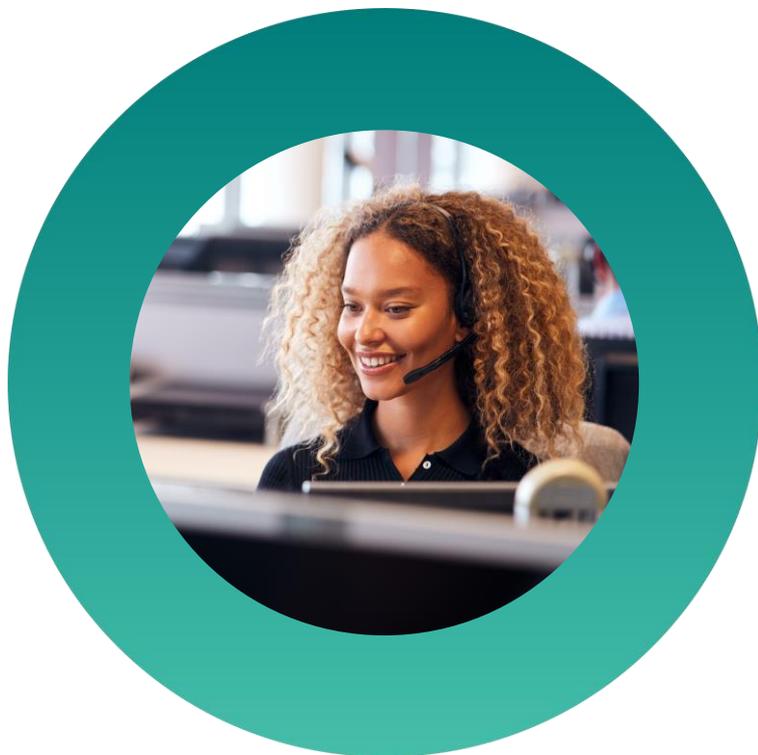


RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2024



Rendiconto sui reclami pervenuti dalla clientela

Worldline Merchant Services (di seguito 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 2024.

Worldline MS Italia presta una costante attenzione alle esigenze della clientela, soprattutto perché un'efficace gestione dei reclami pervenuti consente di individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento, con effetto positivi sulla mitigazione dei rischi, rappresentando inoltre un'opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia con la Clientela durante tutto la relazione contrattuale.

Reclami 2024

Nel corso del 2024 sono pervenuti **249** reclami.

RECLAMI RICEVUTI NELL'ANNO 2024

249

RECLAMI ACCOLTI*

78 (31%)

RECLAMI RESPINTI*

144 (58%)

RECLAMI PARZIALMENTE ACCOLTI

27 (11%)

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

Le principali cause di malcontento sono riconducibili ad:

- **Esecuzione delle operazioni:** il 56% dei reclami sono correlati all'esecuzione delle transazioni di pagamento per mezzo dei terminali POS (sia essi fisici o virtuali);
- **Disfunzione delle apparecchiature tecniche:** il 12% dei reclami manifesta problematiche relative e connesse ai terminali di pagamento (sia essi fisici o virtuali);
- **Comunicazioni ed informazioni al cliente:** l'11% dei reclami afferiscono a motivazioni riguardanti comunicazioni ed informazioni ricevute dal cliente;
- **Aspetti organizzativi:** un ulteriore 11% si riferisce a problematiche legate alla gestione delle richieste del cliente (es.: mancata gestione di un recesso);

Incidono in maniera inferiore sul totale le cause legate a:

- **Condizioni e Applicazione delle condizioni:** reclami relativi all'applicazione delle commissioni che rappresentano l'8% del totale e afferiscono a manifestazioni di malcontento correlato alle condizioni economiche e alla corretta applicazione delle commissioni.;

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

- **Frodi:** l'1% dei reclami è dovuto a *chargeback* (procedure di contestazione delle transazioni da parte dei titolari di carta o delle banche issuer);

- **PIC - Protezione interesse clientela e compliance:** anch'esso pari all'1% dei reclami, si riferisce a comportamenti irregolari o scorretti relativi alla proposizione del servizio di acquiring e a tematiche di trasparenza e product governance;
- **Altro:** equivalente allo 0,40% dei reclami e riguarda qualsiasi altro tipo di motivazione non esplicitata e/o non ricompresa nelle altre cause;
- **Personale:** scortesia o mancanza di professionalità sono le motivazioni riportate dallo 0% dei reclami.

Classificazione dei reclami ed incidenza sul totale

Anno 2024

