

# RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2025



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

Worldline Merchant Services Italia S.p.A. (di seguito anche 'Worldline'), iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso Banca d'Italia, è fra gli intermediari che, a norma dell'articolo 128-bis T.U.B., sono tenuti ad aderire all'ABF, nonché ad adeguarsi a quanto previsto dalla delibera del CICR, dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia in data 18 giugno 2009 e successive modifiche ed integrazioni, e dalle Disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni.

Se nel 2024 la gestione dei reclami era stata affidata, mediante la sottoscrizione di un contratto infragruppo di fornitura di servizi, alla società Retail Enterprise Italia S.p.A. rimanendo comunque in capo alla Worldline la responsabilità della gestione stessa verso la clientela, a decorrere dal 2025 la gestione dei reclami è stata nuovamente internalizzata.

La presente relazione è predisposta dall'Ufficio Reclami incardinato nell'Ufficio Legale di Worldline. I reclami sono presentati dalla clientela attraverso la posta elettronica agli indirizzi dedicati di [reclami@pec.worldlineitalia.it](mailto:reclami@pec.worldlineitalia.it) e [reclami@worldline.com](mailto:reclami@worldline.com).

## Reclami 2025

Nel periodo ricompreso tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2025 Worldline ha ricevuto 376 reclami.

### RECLAMI RICEVUTI NELL'ANNO 2024

376

#### RECLAMI ACCOLTI\*

184 (49%)

#### RECLAMI RESPINTI\*

172 (46%)

#### RECLAMI PARZIALMENTE ACCOLTI

20 (5%)

Le principali cause di malcontento sono riconducibili ad:

- **Disfunzioni delle apparecchiature (20%):** es. reclami relativi a problematiche connesse ai terminali;
- **Aspetti organizzativi (23%):** es. reclami legati alla gestione delle richieste del cliente (es.: mancata gestione di un recesso o mancato intervento tecnico);
- **Frodi/Smarrimenti (10%):** es. reclami conseguenti ad addebiti derivanti da chargeback (procedure di contestazione delle transazioni da parte dei titolari di carta o delle banche issuer) e alla sospensione degli accrediti di transazioni che Worldline sospetta – in buona fede – essere fraudolente o implicanti attività criminose;
- **Condizioni e applicazione delle commissioni (14%):** es. reclami sulle condizioni anche economiche e sulla corretta applicazione delle commissioni;
- **PIC – Protezione interesse clientela e compliance (5%):** es. reclami per comportamenti irregolari o scorretti relativi alla proposizione del servizio di acquiring e per tematica di trasparenza e product governance;
- **Esecuzione delle operazioni (6%):** es. reclami correlati all'esecuzione delle transazioni e all'esecuzione degli storni o accrediti;

- **Comunicazioni ed informazioni al cliente:** es. reclami sulle comunicazioni e informazioni alla clientela;
- **Personale (1%):** es. reclami per la scortesia, mancanza di professionalità, mancata assistenza;
- **Altro (18%):** qualsiasi reclamo non rientrante nelle categorie sopra menzionate.

## Classificazione dei reclami ed incidenza sul totale Anno 2025

