

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI
ANNO 2024****1. Finalità e ambito di applicazione**

La presente relazione fornisce l'informativa annuale sull'attività di gestione dei reclami di Worldline Financial Services (Europe) S.A., Succursale Italiana, con riferimento al periodo di rendicontazione 2024. Essa è stata redatta in conformità alle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e, in particolare, alla Sezione XI, che disciplina la gestione dei reclami della clientela.

La relazione si riferisce al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024 ed è circoscritta ai reclami ricevuti da clienti residenti in Italia.

Le informazioni riportate nella presente relazione sono state elaborate secondo una metodologia coerente con quella adottata per la relazione sui reclami a livello di Gruppo, trasmessa alla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento CSSF n. 16-07, tenendo al contempo conto dell'ambito e degli obblighi di segnalazione applicabili alla Succursale Italiana.

Ai sensi della Sezione XI delle Disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia, si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti nel periodo di rendicontazione, con la relativa classificazione per materia ed esito.

2. Ufficio Reclami e procedure

L'Ufficio Reclami di Worldline Financial Services (Europe) S.A., Succursale Italiana, è individuato nel Customer Service Department, che opera in autonomia rispetto alle funzioni commerciali e di marketing, in conformità alle Disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia. L'Ufficio Reclami è responsabile della ricezione, registrazione, istruttoria, trattazione e monitoraggio dei reclami della clientela.

La gestione dei reclami è disciplinata dalla procedura interna "Customer Complaints Management SMB Financial Institutions Italy" (documento n. WLP-CSM-40IT-003). La procedura definisce l'intero processo di gestione dei reclami, comprese le attività di ricezione, trattazione, chiusura, monitoraggio e rendicontazione.

La clientela può presentare reclamo attraverso i seguenti canali:

- **Posta elettronica:** assistenzaclienti@worldline.com
- **PEC:** sixpaysa-succursale-italiana@legalmail.it
- **Posta ordinaria:** Worldline Financial Services (Europe) S.A. – Succursale Italiana, Via Cialdini 16, Milano
- **Portale clienti MyPortal**

In conformità alla normativa applicabile, ai reclami relativi ai servizi di pagamento è fornito riscontro entro 15 giornate operative. In casi eccezionali, è trasmessa una risposta interlocutoria e la risposta definitiva è fornita entro un termine massimo di 35 giornate operative.

3. Numero e classificazione dei reclami pervenuti

Nel periodo di rendicontazione compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024, la Succursale Italiana ha ricevuto complessivamente 6 reclami da clienti residenti in Italia. Tutti i reclami sono stati registrati e trattati per il tramite del Customer Service Department, in conformità alla procedura interna di gestione dei reclami.

Ripartizione per tipologia di prodotto / servizio

Categoria di prodotto / servizio	Numero di reclami	Percentuale
Servizi di acquiring / POS	6	100,0%
Carte di pagamento	0	0,0%
Bonifici e trasferimenti di fondi	0	0,0%
Pagamenti online	0	0,0%
Altri servizi	0	0,0%
Totale	6	100,0%

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2024 hanno avuto ad oggetto le attività di acquiring e di regolamento (*settlement*) prestate agli esercenti convenzionati.

Ripartizione per materia

Categoria di reclamo	Numero	Percentuale
Discordanze in materia di regolamento / accrediti	3	50,0%
Ritardi nell'erogazione del servizio	1	16,7%
Spese e commissioni	1	16,7%
Contestazione relativa ad addebito diretto (SDD)	1	16,7%
Operazioni non autorizzate	0	0,0%
Trasparenza / informativa	0	0,0%
Totale	6	100,0%

La causa più ricorrente di reclamo ha riguardato discordanze in materia di regolamento e di accrediti, tra cui differenze negli importi accreditati e un accredito errato a favore di un esercente convenzionato, determinato da un errore tecnico di elaborazione. Tali reclami hanno rappresentato il 50% del totale dei reclami pervenuti nel corso dell'anno.

4. Tempi di trattazione

Nel periodo di rendicontazione sono stati complessivamente registrati e trattati 6 reclami. Il processo di gestione dei reclami si è svolto in conformità alla procedura interna di trattazione dei reclami e ai termini di riscontro previsti.

Nel corso del periodo di rendicontazione non sono state rilevate violazioni dei termini stabiliti dalla normativa. Il monitoraggio dei tempi di trattazione dei reclami è effettuato attraverso l'apposito processo di gestione dei reclami ed è oggetto di periodica rendicontazione agli organi aziendali nell'ambito del sistema di governo dei reclami.

5. Esiti

Gli esiti dei 6 reclami registrati nel 2024 sono stati i seguenti:

Esito	Numero	Percentuale
Accolti	5	83,3%
Parzialmente accolti	0	0,0%
Respinti (non accolti)	1	16,7%
Totale	6	100%

La maggior parte dei reclami è stata ritenuta fondata e ha dato luogo ad accertamenti e ad azioni correttive in favore del cliente. I reclami accolti hanno riguardato principalmente:

- differenze negli importi accreditati;
- commissioni non correttamente applicate;
- ritardi negli accrediti;
- accrediti errati a favore di esercenti convenzionati, determinati da un errore tecnico.

L'unico reclamo respinto ha avuto ad oggetto una presunta operazione di addebito diretto (SDD) insoluta e rifiutata che, all'esito degli accertamenti svolti, non è stata ritenuta imputabile a Worldline.

Per i reclami ritenuti fondati, le misure adottate hanno compreso la rettifica delle discordanze relative agli accrediti, la verifica e l'adeguamento delle commissioni, l'accertamento dei ritardi di regolamento e le attività di rimedio connesse a errori di elaborazione dei pagamenti.

Nei casi in cui i reclami non siano stati accolti, la clientela è stata informata delle motivazioni della decisione e della facoltà di sottoporre la controversia all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ovvero ad altri meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie.

6. Misure correttive adottate

L'analisi dei reclami pervenuti nel corso del 2024 ha consentito di individuare alcune aree di miglioramento, che hanno condotto all'attuazione di azioni correttive e preventive.

Misura	Descrizione	Stato
Controlli sugli accrediti	Rafforzamento dei controlli relativi al regolamento e all'elaborazione degli accrediti in favore degli esercenti convenzionati, al fine di prevenire discordanze e ritardi.	Completata
Rimedio all'anomalia tecnica	Accertamento e rimedio in relazione al reclamo di maggiore rilievo, concernente accrediti errati a favore di esercenti convenzionati determinati da un errore tecnico di elaborazione.	Completata
Miglioramento del monitoraggio	Potenziamento del monitoraggio dei flussi di accredito e delle attività di riconciliazione, al fine di individuare tempestivamente le anomalie.	Completata
Processo di gestione dei reclami	Prosecuzione dell'utilizzo del processo accentrato di gestione dei reclami in capo al Customer Service e del sistema di registrazione su SharePoint.	Completata
Sensibilizzazione del personale	Rafforzamento della consapevolezza operativa in merito agli obblighi in materia di trattazione dei reclami e alle procedure di escalation.	Completata

Particolare attenzione è stata dedicata ai reclami concernenti la gestione del regolamento e degli accrediti, che hanno rappresentato la categoria di reclamo più ricorrente nel periodo di rendicontazione. L'analisi delle cause originarie (*root-cause analysis*) svolta per tali casi ha condotto al rafforzamento delle attività di monitoraggio e dei controlli di processo, volti a ridurre la probabilità che gli eventi si ripetano.

7. Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Nel periodo di rendicontazione 2024 nessun reclamo della clientela è stato sottoposto all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario). Conseguentemente, nel corso dell'anno non è pervenuta alcuna decisione dell'ABF.