

RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI**ANNO 2025***Annual Complaints Report***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 2025. 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 2025 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, Versione 2.0). 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 sono stati complessivamente registrati e trattati 13 reclami provenienti da clienti residenti in Italia. Il processo di gestione dei reclami si è svolto in conformità alla procedura interna di trattazione dei reclami e ai termini di riscontro previsti.

Ripartizione per tipologia di prodotto / servizio

Categoria di prodotto / servizio	Numero di reclami	Percentuale
Servizi di acquiring / POS	13	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	13	100,0%

I reclami pervenuti nel corso del 2025 hanno avuto ad oggetto principalmente i servizi di acquiring prestati agli esercenti convenzionati, i servizi Tap on Mobile, le contestazioni in materia di chargeback, le problematiche relative agli accrediti e la qualità del servizio di assistenza alla clientela.

Ripartizione per materia

Categoria di reclamo	Numero	Percentuale
Discordanze in materia di regolamento / accrediti	4	30,8%
Ritardi nell'erogazione del servizio	3	23,1%
Spese e commissioni	3	23,1%
Contestazione relativa ad addebito diretto (SDD)	3	23,1%
Operazioni non autorizzate	0	0,0%
Trasparenza / informativa	0	0,0%
Totale	13	100,0%

Le categorie di reclamo più ricorrenti hanno riguardato la gestione degli accrediti e dei fondi, le contestazioni in materia di chargeback e di posizioni debitorie, nonché le problematiche relative al servizio Tap on Mobile.

4. Tempi di trattazione

Nel periodo di rendicontazione sono stati complessivamente registrati e trattati 13 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 13 reclami registrati nel 2025 sono stati i seguenti:

Esito	Numero	Percentuale
Accolti	13	100,0%
Parzialmente accolti	0	0,0%
Respinti (non accolti)	0	0,0%
Totale	13	100%

Tutti i reclami sono stati ritenuti fondati e hanno dato luogo ad accertamenti ed 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.

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.

6. Misure correttive adottate

L'analisi dei reclami pervenuti nel corso del 2025 ha consentito di individuare aree di miglioramento nella comunicazione con gli esercenti convenzionati, nel supporto relativo al servizio Tap on Mobile, nella gestione dei chargeback e nei processi di cessazione dei rapporti.

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 il servizio agli esercenti convenzionati, la fatturazione e il servizio Tap on Mobile. Le azioni correttive si sono concentrate sulle attività di monitoraggio, sulla comunicazione e sui controlli operativi.

7. Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Nel corso del 2025 un reclamo è stato sottoposto all'organismo competente per la risoluzione delle controversie (ABF). Il reclamo ha avuto ad oggetto un ritardo nell'elaborazione e nel regolamento di operazioni con carta, che ha dato luogo a una contestazione sollevata da un esercente convenzionato. Il caso è stato oggetto di accertamenti ed è stata fornita una risposta formale, comprensiva dei chiarimenti in merito alla problematica riscontrata. Sono state attuate azioni correttive volte a rimuovere la causa originaria e a rafforzare i processi di monitoraggio delle operazioni. La questione è tuttora all'esame dell'organo competente.