

FNMPAY S.p.A.

Sede legale: Piazzale Cadorna, n. 14, 20123, Milano

Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento al numero 105

Sito web: www.fnmpay.it

E-mail: assistenzaclienti@fnmpay.it

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

La presente relazione è redatta ai sensi delle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche e integrazioni) in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*. Essa fornisce una sintesi dell'attività di gestione dei reclami condotta da FNMPAY S.p.A. (di seguito anche "FNMPAY" o "la Società") durante l'esercizio 2024.

La gestione corretta e tempestiva dei reclami rappresenta per FNMPAY un elemento essenziale per garantire relazioni solide e trasparenti con la propria clientela. L'analisi approfondita dei reclami consente di individuare eventuali carenze o disservizi, attuando azioni correttive per mitigarne gli impatti e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Oggetto del rendiconto

Il rendiconto include tutti i reclami ricevuti in forma scritta, indipendentemente dalla loro fondatezza. I canali attraverso cui tali reclami possono essere inviati includono:

- Lettera semplice o raccomandata (con o senza ricevuta di ritorno);
- Posta elettronica.

FNMPAY si impegna a prendere in carico i reclami in conformità alla normativa vigente, agli orientamenti giurisprudenziali e alle indicazioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). La gestione dei reclami avviene secondo le procedure interne della Società, rispettando le tempistiche indicate sul sito ufficiale www.fnmpay.it:

- Risposta entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo;
- In caso di accoglimento, comunicazione dei tempi per l'adempimento;
- Per motivi eccezionali, qualora i termini non possano essere rispettati, risposta garantita entro un massimo di 35 giorni.

Una gestione efficace dei reclami non solo consente di rispondere prontamente alle esigenze della clientela, ma rappresenta anche un'opportunità per rafforzare la fiducia nei confronti della Società, mitigando potenziali rischi reputazionali e di conformità.

Sintesi dell'attività 2024

Nel corso dell'anno 2024, FNMPAY S.p.A. non ha ricevuto reclami, come riportato nella tabella seguente:

Reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2024	Numero
Reclami totali pervenuti	0
Reclami accolti	0
Reclami non accolti	0
Reclami ancora aperti al 31.12.2024	0

Motivo del reclamo:

Categoria	Numero
Servizi	0
Errate comunicazioni/informazioni al Cliente	0
Aspetti organizzativi	0
Errata applicazione delle condizioni contrattuali	0
Altro	0

Reclami presentati all'ABF:

Descrizione	Numero
Reclami presentati ad ABF	0
Reclami accolti da ABF	0

FNMPAY conferma il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità e trasparenza nei confronti della clientela, continuando a monitorare costantemente i processi interni per garantire un servizio sempre più efficace e soddisfacente.

FNMPAY S.p.A.
 Ufficio Gestione Reclami