

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 2023

La presente relazione, redatta ai sensi delle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche ed integrazioni) in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, fornisce una sintesi dell'attività di gestione dei reclami condotta da FNMPAY S.p.A. (di seguito anche *"FNMPAY"* e *"la Società"*) nell'esercizio 2023.

La correttezza e la tempestività nella trattazione dei reclami sono per FNMPAY uno degli elementi essenziali a garanzia di una sana gestione delle relazioni con la propria clientela. L'accurata analisi delle motivazioni alla base dei reclami ricevuti consente infatti alla Società di individuare carenze, elementi di disservizio e apportare immediate azioni correttive e di mitigazione delle criticità riscontrate.

Costituiscono oggetto del presente rendiconto i reclami presentati dalla clientela alla Società in forma scritta, a prescindere dalla loro fondatezza, che siano pervenuti mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, oppure mediante posta elettronica.

In aderenza alla normativa di riferimento, agli orientamenti della giurisprudenza e dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), FNMPAY si impegna a prendere in carico le eventuali contestazioni della propria clientela gestendole, come disciplinato dalle proprie procedure interne, osservando le tempistiche sintetizzate nell'apposita sezione del sito internet www.fnmpay.it. Nello specifico la Società si impegna a fornire risposta agli eventuali reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi e ad indicare al Cliente, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Qualora per ragioni eccezionali FNMPAY non fosse in grado di rispettare i termini sopra indicati, essa si impegna a fornire comunque una risposta al Cliente motivando le ragioni del ritardo e, in ogni caso, garantisce la gestione del reclamo entro il termine massimo di 35 giorni dalla data di ricezione.

FNMPAY ritiene che un'adeguata gestione del riscontro al Cliente offra alla Società l'opportunità di rafforzare la relazione con la propria clientela, mitigando allo stesso tempo potenziali rischi reputazionali e di conformità.

Nel corso dell'anno 2023, FNMPAY S.p.A. non ha ricevuto reclami, come evidenziato nella tabella riepilogativa qui di seguito riportata.

Reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2023	
Reclami totali pervenuti	0
Reclami accolti	0
Reclami non accolti	0
Reclami ancora aperti alla data del 31.12.2023	0
Motivo del reclamo	
Servizi	0
Errate comunicazioni/informazioni al Cliente	0
Aspetti organizzativi	0
Errata applicazione delle condizioni contrattuali	0
Altro	0
Reclami presentati ad ABF	0
Reclami accolti da ABF	0

Servizio: il motivo del reclamo è riconducibile a condizioni di servizio non conformi alle aspettative del Cliente.

Errate comunicazioni e informazioni al Cliente: il motivo del reclamo è riconducibile a informazioni rese al Cliente ma rivelatesi infondate e/o comunque difformi rispetto alle reali caratteristiche di servizio.

Aspetti organizzativi: il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi a loro volta riconducibili a problemi di organizzazione interna della Società.

Errata applicazione delle condizioni contrattuali: il motivo del reclamo è riconducibile ad inadempienze contrattuali.

Altro: categoria residuale nella quali sono ricompresi tutti i motivi di reclamo che non rientrano nelle precedenti categorie specifiche.

FNMPAY S.p.A.
 Ufficio Reclami