

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](http://www.fnmpay.it)

E-mail: [assistenzaclienti@fnmpay.it](mailto:assistenzaclienti@fnmpay.it)

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2025**

La presente relazione è redatta ai sensi delle 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", adottate con Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, come successivamente modificate e integrate, da ultimo con gli aggiornamenti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 56 del 7 marzo 2025, e nel testo vigente e consolidato alla data del 31 dicembre 2025.

In particolare, la presente relazione è predisposta in conformità a quanto previsto dalla Sezione XI – Reclami delle citate Disposizioni, che impone agli intermediari, ivi inclusi gli istituti di pagamento, l'obbligo di:

- adottare procedure idonee alla gestione dei reclami;
- tenere evidenza delle segnalazioni ricevute;
- pubblicare annualmente sul proprio sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il documento fornisce una sintesi dell'attività di gestione dei reclami svolta da FNMPAY S.p.A. nel corso dell'esercizio 1° gennaio – 31 dicembre 2025.

La gestione corretta, tempestiva ed efficace dei reclami rappresenta per FNMPAY un elemento essenziale per garantire relazioni trasparenti e corrette con la propria clientela. L'analisi delle segnalazioni ricevute consente inoltre di individuare eventuali criticità operative o disservizi, favorendo l'adozione di misure correttive volte al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## **Oggetto del rendiconto**

Il rendiconto include tutti i reclami ricevuti in forma scritta nel periodo di riferimento, indipendentemente dalla loro fondatezza o dall'esito dell'istruttoria.

I reclami possono essere presentati attraverso i seguenti canali:

- lettera semplice o raccomandata (con o senza avviso di ricevimento);
- posta elettronica, inclusa la posta elettronica certificata (PEC).

FNMPAY gestisce i reclami nel rispetto della normativa vigente, delle Disposizioni della Banca d'Italia, degli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e delle proprie procedure interne, assicurando risposte chiare, motivate e tempestive.

In particolare:

- la risposta al reclamo è fornita entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricezione;
- in caso di accoglimento del reclamo, la risposta indica i tempi e le modalità di esecuzione degli interventi correttivi;

- qualora, in presenza di situazioni eccezionali, non sia possibile rispettare i termini ordinari, FNMPAY fornisce comunque una risposta definitiva entro un massimo di trentacinque (35) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, informando tempestivamente il cliente delle ragioni del ritardo.

#### Sintesi dell'attività di gestione dei reclami – anno 2025

Nel corso dell'esercizio 2025, **FNMPAY S.p.A. non ha ricevuto reclami** relativi a operazioni, servizi o comportamenti aziendali.

Tale evidenza è riportata nella tabella riepilogativa sottostante:

Reclami ricevuti nel corso dell'esercizio 2025	Numero
Reclami totali pervenuti	0
Reclami accolti	0
Reclami non accolti	0
Reclami ancora aperti al 31 dicembre 2025	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, correttezza e trasparenza nei confronti della clientela, proseguendo nel monitoraggio continuo dei processi interni e delle segnalazioni eventualmente ricevute, al fine di prevenire l'insorgere di criticità. Resta ferma la facoltà per il cliente di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), secondo le modalità indicate sul sito.

Milano, 07 gennaio 2026

FNMPAY S.p.A.  
Ufficio Gestione Reclami