

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ESERCIZIO 2025

In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), Numia S.p.A. (di seguito anche "Numia") pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2025, relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Numia presta una costante attenzione alle esigenze della clientela ritenendo che un'efficace gestione dei reclami costituisca un importante elemento di rilevazione delle aree di miglioramento della propria organizzazione e dei processi, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresenti un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e mantenere una relazione soddisfacente con il Cliente.

Nel corso del periodo di operatività del 2025 sono pervenuti complessivamente 606 reclami dalla clientela, suddivisi in 584 reclami per il comparto Issuing e 22 reclami per il comparto Acquiring. Rispetto all'anno precedente, si è registrato un incremento del numero complessivo di reclami, riconducibile all'aumento del volume delle operazioni effettuate e, in particolare, al maggior numero di richieste di disconoscimento pervenute. L'incremento risulta proporzionale alla crescita del transato e al numero complessivo di operazioni processate, senza evidenziare particolari criticità sistemiche nei servizi offerti.

A fronte dell'aumento della mole di reclami ricevuti, si è registrato un lieve incremento del tempo medio di risposta, che si è attestato a 14 giorni. Tuttavia, tale tempistica è rimasta ampiamente entro i limiti previsti dalla normativa vigente, che stabilisce un termine massimo di 15 giorni lavorativi (o 35 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla volontà della Società).

Di seguito si riporta l'esito dei reclami trattati al 31/12/2025 e le loro principali motivazioni.

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti	TOTALI
Aspetti Amministrativi/Organizzativi	Reclami su inconvenienti, ritardi, interruzione del servizio e contestazioni di vario genere	1	2	0	3
Contestazione addebiti	Addebiti ricorrenti, addebiti multipli, importi errati, bonifici smarriti, addebiti autonoleggi e cancellazione prenotazioni	5	0	17	22
Frode/Disconoscimento di titolarità	Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato	14	0	367	381
Furti/smarriti	Reclami su carte rubate/smarrite	5	1	156	162
Disguidi su acquisti	Disguidi su servizi/resi/merci annullati, non ricevuti	5	0	25	30
Prelievo di contanti presso sportelli automatici (ATM)	Disguidi tecnici su prelievi ATM	0	0	8	8

Numia S.p.A.

Società con socio unico | Sede legale: Via Solferino 36, 20121 Milano - Sede operativa: Via Casilina 3, 00182 Roma | T +39 06 72076010 | numia@legalmail.it | www.numia.com

Codice Fiscale, Partita IVA e numero iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza, Brianza e Lodi 15539261006 | Iscritta all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica ex art. 114-quater del Testo Unico Bancario al numero 24 – Codice ABI 36964 | SWIFT CODE: ICRAITRRPAY | Capitale Sociale € 1.036.380 i.v. | Numero REA MI - 2655681

RENDICONTO SULLA GESTIONE E CONSERVAZIONE DELLE LAMENTELE – ESERCIZIO 2025

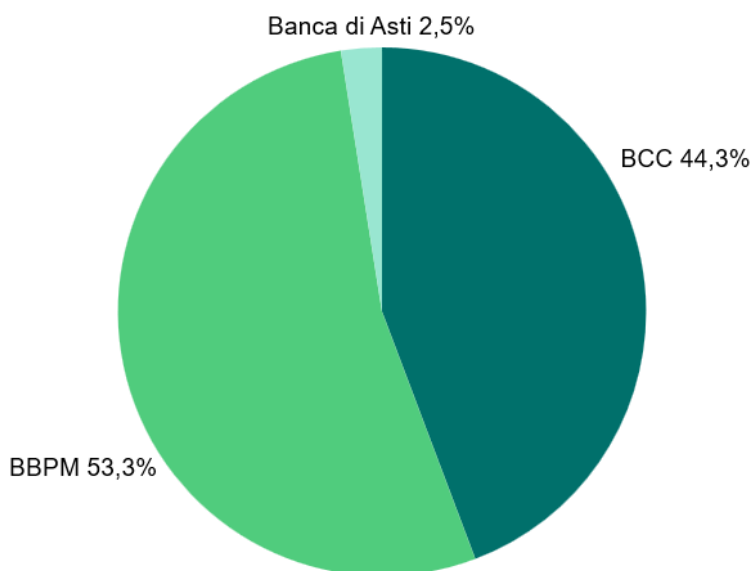
Nel corso dell'esercizio 2025 sono pervenute, e contestualmente gestite, complessivamente 122 lamentele da parte della clientela, di cui 86 riferite al comparto Issuing e 36 al comparto Acquiring.

Le segnalazioni ricevute hanno riguardato diverse tipologie di richieste e/o contestazioni, riconducibili alle seguenti macro-categorie:

MACRO AREA	TOTALI
Segnalazioni relative alla documentazione e alla contrattualistica	34
Segnalazioni relative ai prodotti, applicativi, sito internet o area riservata	74
Segnalazioni inerenti al Servizio Clienti	11
Richieste di informazioni relative a procedure di pignoramento	3
TOTALE	122

Inoltre, le lamentele ricevute risultano pervenute dalle seguenti banche partner, secondo la seguente suddivisione:

Banca di appartenenza (Totale 122)



Numia S.p.A.

Società con socio unico | Sede legale: Via Solferino 36, 20121 Milano - Sede operativa: Via Casilina 3, 00182 Roma | T +39 06 72076010 | numia@legalmail.it | www.numia.com

Codice Fiscale, Partita IVA e numero iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza, Brianza e Lodi 15539261006 | Iscritta all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica ex art. 114-quater del Testo Unico Bancario al numero 24 – Codice ABI 36964 | SWIFT CODE: ICRAITRRPAY | Capitale Sociale € 1.036.380 i.v. | Numero REA MI - 2655681