

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

In ottemperanza al disposto di cui al paragrafo 3, sezione XI del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2019 e successive modifiche in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta di seguito uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2020, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2020 sono pervenuti, al competente Ufficio n. 439 (quattrocentotrentanove) reclami.

| Classificazione dei reclami per motivazione | |
|---|----------------|
| Oggetto del Reclamo | Numero reclami |
| Bill | 9 |
| Carta prepagata SisalPay | 342 |
| Carta prepagata Mooney | 2 |
| Carte Prepagate Qui-Card e R-Card | 5 |
| Operazioni occasionali | 81 |
| Classificazione dei reclami in base all'esito | |
| Reclamo risolto totalmente a favore del cliente | 209 |
| Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente | 77 |
| Reclamo non risolto a favore del cliente | 143 |
| Senza seguito * | 10 |

Preme rilevare infine che, nel corso dell'anno 2020, sono stati presentati n. 10 ricorsi ai sistemi giudiziari di composizione delle controversie, di cui 5 risolti a favore della Società (3 per cessazione della materia del contendere, 2 per rinuncia del ricorrente). Gli altri ricorsi sono allo stato pendenti. Nel 2020 non sono intervenute pronunce dell'autorità giudiziaria che abbiano definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato.

*In assenza dei requisiti necessari per poter procedere ad istruttoria e conseguente risoluzione della fattispecie.



Mooney S.p.A.

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.
Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532
Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807
Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927
Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006
Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: mooney@pec.mooney.it

Dati per la fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968
Codice destinatario per la fatturazione elettronica: A4707H7