

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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 2024, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2024 sono pervenuti, al competente Ufficio, n. 3734 (tremilasettecentotrentaquattro) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Oggetto del Reclamo	Numero reclami
Carta prepagata Mooney	2.641
Carta prepagata SisalPay	176
Conto di pagamento	216
Carte Prepagate	122
Bill	1
Operazioni occasionali	578
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	1.276
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	240
Reclamo non risolto a favore del cliente	1.927
Senza seguito ¹	291

Nel corso del 2024 avverso Mooney S.p.A. sono stati presentati 88 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario di cui 70 risultano già giunti a decisione.

Classificazione in base all'esito	ABF
Ricorsi Accolti	4
Ricorsi Parzialmente Accolti	20
Ricorsi Respinti/Inammissibili	35
Cessata materia del Contendere/Rinuncia	11
Pendenti	18

Infine, sono stati presentati 125 esposti alla Banca d'Italia.

¹ 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