

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

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 2021, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2021 sono pervenuti, al competente Ufficio n. 1673 (milleseicentotrentatré) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Oggetto del Reclamo	Numero reclami
Bill	8
Carta prepagata SisalPay	404
Carta prepagata Mooney	678
Carte Prepagate Qui-Card e R-Card	42
Operazioni occasionali	541
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	741
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	166
Reclamo non risolto a favore del cliente	600
Senza seguito *	166

Nel corso dell'anno 2021, avverso Mooney S.p.A. sono stati presentati 6 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, di cui: 3 dichiarati inammissibili, in quanto le vertenze avevano ad oggetto controversie insorte in relazione allo svolgimento professionale, da parte dei ricorrenti (Esercenti Convenzionati Mooney), di attività nel settore dei servizi di pagamento. Pertanto, sulla base delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", i ricorrenti non potevano qualificarsi come clienti di Mooney S.p.A.; 1 per cui è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere; 1 respinto e 1, allo stato, ancora pendente. Infine, sono stati presentati 51 esposti alla Banca d'Italia, di cui 12 da parte di Esercenti Convenzionati Mooney, non aventi ad oggetto la prestazione da parte di Mooney S.p.A. di un servizio di pagamento bensì doglianze relative al rapporto intercorrente fra le parti e disciplinato da contratto di collaborazione, redatto ai sensi dell'art. 12, comma 2, del D.Lgs. n. 141/2010.

*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