

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025

In ottemperanza al Provvedimento della Banca d'Italia 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 2025, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2025 sono pervenuti, al competente Ufficio, n. 2278 (duemiladuecentosettantotto) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Oggetto del Reclamo	Numero reclami
Carta prepagate	1.390
Operazioni occasionali	540
Conto di pagamento	348
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	554
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	238
Reclamo non risolto a favore del cliente	1.199
Senza seguito <sup>1</sup>	287

\*\*\*\*

Nel corso del 2025 avverso Mooney S.p.A. sono stati presentati 70 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario di cui 53 risultano già giunti a decisione.

Classificazione in base all'esito	ABF
Ricorsi Accolti	11
Ricorsi Parzialmente Accolti	9
Ricorsi Respinti/Inammissibili	29
Cessata materia del Contendere/Rinuncia	4
Pendenti	17

Infine, sono stati presentati 55 esposti alla Banca d'Italia.

<sup>1</sup> 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](mailto:mooney@pec.mooney.it)