



Mooney S.p.A.
Via Privata Nino Bonnet 6/A
20154 Milano
www.mooneygroup.it

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

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 2022, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2022 sono pervenuti, al competente Ufficio n. 3276 (tremiladuecentosettantasei) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Oggetto del Reclamo	Numero reclami
Carta prepagata Mooney	1639
Carta prepagata SisalPay	663
Carte Prepagate Qui-Card e R-Card	7
Carta PayFan AC Milan	6
Carta VR46	4
Conto di pagamento	100
Bill	21
Operazioni occasionali	836
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	1.766
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	169
Reclamo non risolto a favore del cliente	1.129
Senza seguito *	212

Nel corso dell'anno 2022, avverso Mooney S.p.A. sono stati presentati 30 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, di cui: 7 dichiarati inammissibili, tra cui 5 aventi ad oggetto controversie insorte in relazione allo svolgimento di attività legate alla relazione commerciale con le società Mooney da parte dei ricorrenti (Esercenti Convenzionati Mooney), che pertanto, sulla base delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", non potevano qualificarsi come clienti di Mooney S.p.A.; 1 estinto per rinuncia del ricorrente; 3 per cui è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere; 4 accolti; 2 parzialmente accolti; 9 respinti e 4, allo stato, ancora pendenti.

Infine, sono stati presentati 101 esposti alla Banca d'Italia, di cui 13 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