

## FOGLIO INFORMATIVO

relativo al servizio di incasso e trasferimento fondi per la ricarica di carte prepagate, pagamento di bollette, multe, tributi, ricariche di traffico telefonico ed altri pagamenti e servizi.  
(rev. N. 21 del 12/05/2021)

Redatto ai sensi delle disposizioni di Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del 29/07/2009 e successive modifiche.

### PARTE 1 – INFORMAZIONE SULL'INTERMEDIARIO

**Denominazione Legale:** Mooney S.p.A.

**Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A. – Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia**

**Iscritta al n. 6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui all'art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993, con codice meccanografico n. 32532**

**Capitale Sociale:** Euro 86.658.331 i.v.

**Sede Legale e indirizzo di corrispondenza:** Via Privata Nino Bonnet, 6/A, 20154 – Milano

**Indirizzo e-mail PEC:** [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)

**Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi – Sezione ordinaria:** 06529501006

**R.E.A. di Milano 2572927 (C.C.I.A.A. di Milano)**

Per ulteriori informazioni o segnalazioni è possibile consultare il sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it) o chiamare il numero 800.005.005

### PARTE 2 – CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO DI INCASSO E TRASFERIMENTO FONDI

#### DEFINIZIONE E FUNZIONE ECONOMICA

Mooney S.p.A. (di seguito "Mooney") è una società che svolge attività di incasso e/o trasferimento fondi (di seguito "Servizio") a favore di soggetti privati, società private ed enti pubblici (di seguito "Beneficiari") avvalendosi di una rete informatica costituita dai terminali ubicati presso i soggetti convenzionati Mooney (di seguito anche "Punti Vendita Mooney") per:

- (i) il pagamento di bollette, bollettini premarcati, avvisi di pagamento emessi da creditori aderenti al circuito PagoPA che si occupano della riscossione di somme iscritte a ruolo (ad es. sanzioni per la violazione del Codice della Strada, iscrizione ad albi professionali, cartelle esattoriali etc);
- (ii) il pagamento del bollo auto, di multe e altri tributi; le ricariche di carte prepagate ed altri prodotti;
- (iii) le ricariche di traffico telefonico di SIM emesse da TIM, Vodafone, WINDTRE, PosteMobile e Kena Mobile;
- (iv) il pagamento del corrispettivo pari al costo dei piani tariffari di SIM emesse da Kena Mobile;
- (v) il pagamento di tasse, imposte o tributi attraverso Deleghe F24;
- (vi) l'esecuzione di bonifici SEPA, da accreditare su un conto corrente nazionale, un conto di pagamento ovvero una carta prepagata, identificati attraverso il relativo IBAN, in essere con banche e/o istituti appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo (Bonifico agevolato verso IBAN Intesa Sanpaolo), ovvero con altri istituti di credito (T-Bonifico);
- (vii) l'esecuzione di bonifici SEPA per ricaricare le principali carte prepagate con IBAN nazionale (T-Ricarica);

I Servizi elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, sono erogati da Banca 5 S.p.A. che esegue l'attività di trasferimento fondi e distribuiti in collaborazione con Mooney che esegue l'attività di incasso fondi finalizzata:

- (i) al prelievo di denaro contante con carte di debito – abilitate sui Circuiti Maestro, Mastercard, Visa, Visa Electron – emesse dal Gruppo Intesa Sanpaolo;
- (ii) al pagamento di bollettini postali e bancari (bollettino postale, bollettino MAV, bollettini "Freccia", bollettini R.AV. e R.AV. Attualizzati, bollettini postali DTT, bollettini "PA");
- (iii) al pagamento di bollettini attraverso il Servizio CBILL;
- (iv) alla ricarica di carte prepagate (carte prepagate del Gruppo Intesa Sanpaolo, Banca 5);
- (v) all'esecuzione di altri pagamenti (avvisi di pagamento Intesa Sanpaolo, donazioni Banca Prossima DO.TE.S., incassi convenzionati Intesa Sanpaolo).

Il Servizio erogato da Mooney è un incasso di denaro (di seguito "fondi"), senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore (di seguito "Cliente") o del Beneficiario, consistente nella ricezione dei fondi da parte di Mooney con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al Beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del Beneficiario.

Il Beneficiario di ciascuna operazione è indicato nel titolo di pagamento e/o nella ricevuta di pagamento nonché sull'elenco consultabile sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it) e per i Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com).

L'esecuzione del Servizio è effettuata a fronte della corresponsione da parte del Cliente di una commissione, ove prevista, per ciascuna operazione effettuata, determinata in funzione del Beneficiario e/o del servizio come di seguito specificato nella Parte 5 ("Condizioni economiche").

La prestazione dei Servizi indicati nella Parte 5 del presente documento può variare a seconda della dotazione tecnologica in possesso del singolo Punto Vendita Mooney.

Per ogni altra informazione relativa ai Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, si prega di consultare il Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

#### 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  
Capitale sociale: Euro 86.658.331,00 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)

Dati per fatturazione: Partita IVA del SISAL GROUP GRUPPO IVA: 10541150966  
Codice destinatario per fatturazione elettronica: A4707H7\

#### PRINCIPALI RISCHI (GENERICI E SPECIFICI) DEL SERVIZIO

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- a) smarrimento o furto della ricevuta dell'avvenuta esecuzione del Servizio: in tale evenienza vi è il rischio che il Cliente, nonostante il supporto di Mooney a fornirgli ogni informazione disponibile utile in suo possesso, non possa dimostrare l'avvenuto pagamento e sia tenuto nuovamente al pagamento al Beneficiario della somma indicata nel titolo di pagamento oltre ad eventuali sanzioni, ovvero che il Cliente non sia in grado di ricevere le prestazioni erogate dal Beneficiario;
- b) errata indicazione dei dati necessari per il pagamento: ricorrendo tale evenienza, il Cliente resta responsabile delle eventuali conseguenze di tali errori (pagamenti parziali, a beneficiari diversi, etc.);
- c) deterioramento della ricevuta: in caso di un'inadeguata conservazione, sussiste il rischio per cui nel tempo possa diventare illeggibile e, pertanto, si raccomanda di conservarla lontano da luce e fonti di calore ed evitare il contatto diretto con materiali plastici (es. buste in PVC);
- d) presentazione della richiesta di pagamento a ridosso della scadenza: limitatamente al pagamento dei bollettini premarcati effettuato in assenza di una specifica convenzione tra Mooney e il Beneficiario, la richiesta di pagamento sarà eseguita solo il primo giorno operativo successivo alla presentazione del pagamento. In tal caso, il rischio risulta connesso alla mancata esecuzione dell'operazione in tempi utili ad assolvere gli obblighi del Cliente nei confronti del Beneficiario. Il medesimo rischio potrebbe corrersi nel caso di richieste di pagamento presentate in prossimità della loro scadenza, qualora si registrino guasti tecnici dei sistemi che possano pregiudicare l'esito.

Con riferimento al servizio T-Ricarica, nel caso in cui il cliente non conosca l'IBAN del beneficiario ma solo il suo numero di telefono, può generare un QRCode sul sito web indicando, al posto dell'IBAN, il proprio numero di telefono e quello del beneficiario e dovrà presentarlo presso il Punto Vendita Mooney che lo scannerizzerà per dare corso all'esecuzione dell'operazione.

Il servizio prevede che a seguito di tale scansione, l'esercente invierà via SMS la richiesta del codice IBAN al numero di telefono del beneficiario, la risposta del beneficiario sempre via SMS concluderà l'operazione.

Nel caso in cui l'ordinante non avesse generato il QRCode, potrà chiedere all'esercente di cercare le ultime 15 operazioni di ricarica carta prepagata mediante bonifico, esplicitando il suo numero di telefono e quello del beneficiario.

In caso di errata acquisizione del QRCode od in mancanza/assenza di operazioni pregresse, l'ordinante potrà richiedere all'esercente l'invio di un link di cortesia via SMS verso il suo numero di telefono, che contiene un link che permette di generare un QRCode con i dati dell'operazione, come sopra descritto.

Per i principali rischi relativi ai Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, si prega di consultare la sezione dedicata (*Rischi tipici comuni a tutte le operazioni di pagamento*) del Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

### PARTE 3 – CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICABILI AL SERVIZIO

#### Art. 1 – Oggetto del contratto

Il Servizio erogato è un servizio di incasso di denaro, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del Cliente o del Beneficiario, consistente nella ricezione dei fondi da parte di Mooney con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al Beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del Beneficiario.

#### Art. 2 – Destinazione dei fondi

I fondi trasferiti non costituiscono deposito e non sono fruttiferi, ma sono vincolati all'utilizzo previsto dai rapporti in essere tra i Clienti ed i Beneficiari.

#### Art. 3 – Identificativo unico di pagamento

È l'identificativo unico del Servizio contenuto sul titolo di pagamento, sulla carta prepagata o su qualsiasi altro titolo necessario all'esecuzione del Servizio, che può essere costituito da un codice alfanumerico, da un codice a barre mono o bidimensionale e/o da un codice OCR predeterminato dal Beneficiario.

#### Art. 4 – Modalità di esecuzione

Il Cliente, per l'esecuzione del Servizio, deve indicare il Beneficiario o il nome del Servizio e consegnare all'operatore del Punto Vendita Mooney l'identificativo unico del servizio di incasso e trasferimento fondi contenuto sul titolo di pagamento, sulla carta prepagata o su qualsiasi altro titolo necessario alla esecuzione del Servizio, che può essere costituito da un codice alfanumerico, da un codice a barre mono o bidimensionale e/o da un codice OCR predeterminato dal Beneficiario.

Prima del completamento dell'operazione, quando previsto dal Servizio, viene consegnato al Cliente un tagliando di controllo dei dati dell'operazione, con evidenza della natura solutoria o meno del pagamento nonché dell'importo oggetto del pagamento.

Il Cliente dovrà prenderne visione e confermare, verbalmente ovvero secondo le modalità previste per il Servizio, l'assenso all'operazione. La corresponsione all'operatore dei fondi da trasferire e dell'eventuale commissione applicabile equivale ad assenso.

Successivamente, l'operazione viene perfezionata dall'operatore del Punto Vendita Mooney e, nel caso di pagamento immediatamente solutorio, non potrà più essere annullata e i fondi corrisposti non potranno essere restituiti.

Al termine dell'operazione viene consegnata al Cliente la ricevuta di pagamento stampata dal terminale contenente tutti i dati della transazione.

L'operazione si intenderà conclusa dal momento in cui il terminale emetterà la ricevuta di pagamento; qualora successivamente alla conferma il terminale non dovesse emettere la ricevuta, l'operatore sarà tenuto a restituire i fondi, unitamente alla commissione eventualmente applicata, al Cliente.

In caso di pagamenti disposti a favore di Beneficiari che siano stati precedentemente convenzionati da Mooney, un elenco aggiornato dei quali è disponibile sul sito Mooney, l'obbligazione di pagamento del Cliente nei confronti del Beneficiario si considera assolta nel momento dell'emissione della ricevuta, la quale assume valore probatorio e di quietanza di pagamento relativamente alle obbligazioni in essere con il Beneficiario.

Limitatamente al Servizio di pagamento di bollettini premarcati effettuato in assenza di una specifica convenzione tra Mooney e il Beneficiario, il pagamento deve considerarsi *pro solvendo* e pertanto:

- a) il pagamento effettuato dal Cliente presso il Punto Vendita Mooney non estingue automaticamente il debito nei confronti del Beneficiario, essendo a ciò necessario il successivo versamento dei fondi da Mooney al Beneficiario;
- b) Mooney provvederà ad accreditare i fondi sul conto corrente del Beneficiario entro la fine della prima giornata operativa successiva a quella in cui è stato effettuato

il pagamento dal Cliente;

- c) solo successivamente all'accredito dei fondi al Beneficiario, Mooney provvederà a mettere a disposizione del cliente, presso il Punto Vendita Mooney e sul sito mooney.it o sull'App Mooney, previa registrazione allo stesso, la quietanza liberatoria del pagamento;
- d) il Cliente potrà richiedere l'annullamento dell'operazione di pagamento prima della sua esecuzione e comunque entro le ore 23:50 del giorno in cui la ricevuta di pagamento è stata emessa dal terminale e presso il medesimo Punto Vendita Mooney, compatibilmente con gli orari di apertura dello stesso.

Per quanto riguarda il pagamento degli Avvisi di Pagamento PagoPa è disponibile il servizio di aggiornamento RAV ATTUALIZZATI, che ricalcola l'importo alla data dell'operazione qualora l'importo prestampato sul bollettino risulti variato (ad esempio a seguito di sgravio o se decorsi i termini di scadenza). Per informazioni [www.agenziaentrateriscossione.gov.it](http://www.agenziaentrateriscossione.gov.it).

La disponibilità dei singoli servizi di pagamento tra quelli indicati nella Parte 5 del presente documento, può variare in base alla dotazione tecnologica in uso presso il Punto Vendita Mooney.

Quanto al servizio T-Ricarica, l'operazione può essere eseguita comunicando direttamente l'IBAN di destinazione oppure acquisendolo attraverso l'invio di un SMS al numero di telefono del beneficiario della ricarica.

Nel caso in cui il Cliente conosca l'IBAN, deve preventivamente generare sul sito web [www.mooney.it](http://www.mooney.it) un QRCode, previa compilazione di informazioni necessarie, non ultimo l'IBAN di destinazione e presentarlo presso il Punto Vendita Mooney per dare corso all'operazione.

Nel caso in cui il cliente non conosca l'IBAN del beneficiario ma solo il suo numero di telefono, può generare un QRCode sul sito web indicando, al posto dell'IBAN, il proprio numero di telefono e quello del beneficiario e dovrà presentarlo presso il Punto Vendita Mooney che lo scannerizzerà per dare corso all'esecuzione dell'operazione.

Il servizio prevede che a seguito di tale scansione, l'esercente invierà via SMS la richiesta del codice IBAN al numero di telefono del beneficiario, la risposta del beneficiario sempre via SMS concluderà l'operazione.

Nel caso in cui l'ordinante non avesse generato il QRCode, potrà chiedere all'esercente di cercare le ultime 15 operazioni di ricarica carta prepagata mediante bonifico, esplicitando il suo numero di telefono e quello del beneficiario.

In caso di errata acquisizione del QRCode od in mancanza/assenza di operazioni pregresse, l'ordinante potrà richiedere all'esercente del Punto Vendita Mooney l'invio di un link di cortesia via SMS verso il suo numero di telefono, che contiene un link che permette di generare un QRCode con i dati dell'operazione, come sopra descritto.

Per ogni informazione relativa alle modalità di esecuzione dei servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, si prega di consultare il Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

#### **Art. 5 – Tempo massimo di esecuzione del pagamento**

In generale il pagamento ha effetto solutorio ed il tempo massimo di esecuzione del Servizio coincide con il tempo di emissione della ricevuta. Limitatamente al Servizio di pagamento dei Bollettini premarcati effettuato in assenza di una specifica convenzione tra Mooney ed il Beneficiario, il sistema evidenzia, prima della conferma dell'operazione, sulla stampa del prescontrino di verifica che il pagamento è effettuato "salvo buon fine"; in questo secondo caso viene evidenziata inoltre la data di accredito dei fondi al Beneficiario (data di regolamento), che comunque non potrà essere posteriore rispetto alla prima giornata operativa successiva a quella in cui è stato effettuato il pagamento presso il Punto Vendita Mooney da parte del Cliente. Il Cliente, inoltre, può prendere visione sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it) dell'elenco dei Beneficiari per i quali il pagamento è da considerarsi "salvo buon fine".

Limitatamente al servizio di T-Ricarica, l'importo della ricarica sarà disponibile il giorno lavorativo successivo all'operazione se l'operazione viene effettuata entro le ore 19:00; altrimenti, se l'operazione viene effettuata dopo le 19:00 o in una giornata festiva, l'importo sarà reso disponibile il secondo giorno lavorativo successivo all'operazione, sia in caso di esecuzione del servizio mediante esplicitazione dell'IBAN di destinazione, sia in caso di utilizzo del servizio mediante acquisizione dell'IBAN attraverso il numero di cellulare del Beneficiario.

Per ogni informazione relativa ai tempi massimi di esecuzione dei Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, si prega di consultare il Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

#### **Art. 6 – Limiti del servizio di incasso e trasferimento fondi**

I limiti del servizio possono variare in base alla dotazione tecnologica disponibile presso lo specifico Punto Vendita Mooney:

- inferiore ai 1.000 euro, per singolo pagamento, commissioni incluse: per i pagamenti effettuati in contanti e tramite conto di pagamento digitale "Bill" (servizio disponibile unicamente nei Punti Vendita Mooney della semi rete ex Sisal Group);
- inferiore ai 1.500 euro, per singolo pagamento, commissioni incluse: per i pagamenti con carte di debito o credito (tempo per tempo accettate) limitatamente ai Punti Vendita Mooney della semi rete ex Sisal Group;
- inferiore ai 5.000 euro, per singolo pagamento, commissioni incluse: per i pagamenti con carte di debito o credito (tempo per tempo accettate) limitatamente ai Punti Vendita Mooney della semi rete ex Banca5.

Per l'elenco aggiornato dei Punti Vendita Mooney della semi rete ex Sisal Group e della semi rete ex Banca5 consultare rispettivamente i siti [www.mooney.it](http://www.mooney.it) e [www.banca5.com](http://www.banca5.com).

Limitatamente al Servizio di ricarica traffico telefonico il singolo pagamento effettuato in contanti, spese incluse, non può eccedere la soglia di 250,00 euro ed ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino ad un importo totale comprensivo di spese pari a 250,00 euro su tutta la rete dei Punti Vendita Mooney.

Per ogni informazione relativa ai limiti operativi dei Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, si prega di consultare il Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

#### **Art. 7 – Responsabilità**

Mooney è responsabile della corretta esecuzione del pagamento, fatti salvi i casi in cui:

- il cliente fornisca l'identificativo unico inesatto;
- ricorra una causa di forza maggiore;
- Mooney provi al Cliente che il pagamento è stato ricevuto dal Beneficiario.

In nessun caso Mooney potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative ai servizi prestati agli stessi dai Beneficiari. Pertanto, completata la transazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del Servizio, deve essere sottoposta all'attenzione dello specifico Beneficiario.

Limitatamente ai bollettini premarcati per i quali non sussiste una specifica convenzione tra Mooney e il Beneficiario, qualora Mooney non accrediti o accrediti in ritardo i fondi sul conto corrente del Beneficiario per qualsiasi disguido non imputabile al Cliente, questi sarà comunque manlevato da Mooney.

Limitatamente al servizio di T-Ricarica effettuato mediante acquisizione dell'IBAN del beneficiario attraverso il suo numero di cellulare, Mooney è responsabile della corretta esecuzione del servizio di incasso anche qualora il beneficiario non abbia comunicato via SMS il proprio IBAN, per cui procederà al rimborso delle somme nei confronti dell'ordinante; mentre Banca 5 S.p.A. è responsabile della corretta esecuzione del servizio di trasferimento fondi, salvo il caso in cui la non corretta esecuzione del servizio sia imputabile a errori materiali del Cliente e/o del Punto Vendita Mooney.

Limitatamente ai Servizi elencati nella Sezione 2 della Parte 5, Mooney è responsabile della corretta esecuzione del servizio di incasso mentre Banca 5 S.p.A. è responsabile della corretta esecuzione del servizio di trasferimento fondi, salvo il caso in cui la non corretta esecuzione del servizio sia imputabile a errori materiali del Cliente e/o del Punto Vendita Mooney.

#### **Art. 8 – Rapporti continuativi**

L'erogazione del Servizio presso i Punti Vendita Mooney non si configura quale rapporto contrattuale continuativo tra il Cliente e Mooney, non comportando la sottoscrizione di alcun contratto quadro da parte del Cliente.

#### **Art. 9 – Foro competente**

Fatti salvi i diritti attribuiti ai Clienti e derivanti dal rapporto contrattuale con il Beneficiario, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito alla esecuzione del Servizio da parte di Mooney saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

#### **Art. 10 – Trasparenza**

Il Cliente ha il diritto di prendere visione delle condizioni economiche e di revocare l'ordine di pagamento prima della conferma dell'operazione. In aggiunta a tale previsione, limitatamente al Servizio di pagamento dei bollettini premarcati in assenza di una specifica convenzione tra Mooney e il Beneficiario, il Cliente può revocare l'ordine di pagamento entro le ore 23:50 del giorno in cui la ricevuta di pagamento è stata emessa dal terminale.

### **PARTE 4 – RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con Mooney, il Cliente può presentare un reclamo secondo una delle seguenti modalità:

- invio di una PEC all'indirizzo: [reclami@pec.mooney.it](mailto:reclami@pec.mooney.it);
- invio di un'e-mail all'indirizzo: [reclami@mooney.it](mailto:reclami@mooney.it);
- invio di una lettera a mezzo posta ordinaria al seguente indirizzo: Via Privata Nino Bonnet, 6/A– 20154, Milano, destinatario: Mooney S.p.A., Ufficio Reclami.

Al reclamo verrà dato riscontro entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla sua ricezione, a meno che per ragioni eccezionali non sia possibile rispettare tale termine, verrà fornita al Titolare una risposta interlocutoria motivando le ragioni del ritardo. In ogni caso al Titolare dovrà comunque essere fornita una risposta entro il termine di 35 (trentacinque) giornate lavorative dalla ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi a tale organismo e l'ambito della sua competenza, il Titolare può consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), consultare l'apposita Guida a disposizione presso i Punti Vendita Mooney o sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it);
- rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi a tale organismo e l'ambito della sua competenza, il Titolare può consultare il sito internet ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) o l'apposito regolamento pubblicato sul sito [www.mooney.it](http://www.mooney.it);
- presentare un esposto alla Banca d'Italia, via Nazionale 91, 00184 Roma – Tel: +39 06 47921 – PEC: [bancaditalia@pec.bancaditalia.it](mailto:bancaditalia@pec.bancaditalia.it) – e-mail: [email@bancaditalia.it](mailto:email@bancaditalia.it) – <https://servizionline.bancaditalia.it/home>.

La proposizione dell'esposto o del ricorso in una delle forme sopra indicate non pregiudica il diritto del Titolare di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della disciplina in materia di Servizi di Pagamento sono applicabili, a carico degli intermediari, le sanzioni amministrative ai sensi degli artt. 130 e ss. Del D.L.gs. n. 385/1993 e degli artt. 32 e ss. Del D.L.gs 11/10 e successivi aggiornamenti.

Resta inteso che qualsiasi reclamo derivante dai servizi erogati al Cliente dal Beneficiario deve essere sottoposto a quest'ultimo.

Per eventuali contestazioni relative ai Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, deve farsi riferimento alla sezione dedicata (*Reclami e procedure extragiudiziali*) del Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

PARTE 5 – CONDIZIONI ECONOMICHE

SEZIONE 1 – SERVIZI MOONEY

Nella tabella che segue sono riportate le principali tipologie di Servizi prestate da Mooney, con l'evidenza delle commissioni applicate, ove previste. L'elenco completo dei Beneficiari è consultabile sul sito internet: <https://www.mooney.it>.

TIPOLOGIA SERVIZIO	SPESE APPLICABILI	BENEFICIARI
<b>Servizio di pagamento di bollette, bollettini premarcati, avvisi di pagamento</b>		
Principali Bollette, Avvisi di pagamento	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Bollettini Premarcati su mandato del pagatore	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
<b>Servizio T-Bonifico</b>		
Bonifico su conto corrente nazionale, conto di pagamento ovvero carta prepagata, identificati attraverso il relativo IBAN di altre banche terze non appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo	€ 3,50 (pagamento in contanti o con Carte)	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
<b>Servizio di Bonifico agevolato verso IBAN Intesa Sanpaolo</b>		
Bonifico disposto verso IBAN di Banca 5	Pagamento in contanti non consentito € 1,00 (€ 0,00 fino al 30 giugno 2020) (pagamento con Carte)	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Bonifico disposto verso IBAN di Intesa Sanpaolo	€ 0,00 (pagamento in contanti) € 3,50 (pagamento con Carte)	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
<b>Servizio T-Ricarica</b>		
Ricarica di carta prepagata con IBAN italiano mediante bonifico, effettuata comunicando l'IBAN di destinazione o il numero di telefono del beneficiario dell'operazione. La modalità di accredito potrà essere istantanea oppure ordinaria in base alla banca beneficiaria.	€ 1,70 (salvo promozioni attive) (pagamento in contanti o con Carte)	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
<b>Servizio di pagamento di bollo auto, multe e altri tributi</b>		
Pagamenti pagoPA	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Bollo Auto tramite canale pagoPA	€ 2,50	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Multe e altri tributi	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Il servizio che consente al debitore di eseguire il pagamento di tasse imposte o tributi attraverso Deleghe F24. Il pagamento con carta e Bancomat sarà disponibile a partire dal 05/05/2021, coerentemente con l'aggiornamento della piattaforma tecnologica di acquiring	2,50 € (salvo promozioni attive)	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
<b>Servizio di Ricarica di Carte Prepagate e altri prodotti</b>		
Ricarica conto digitale Bill	€ 1,00	Mooney S.p.A.
Ricarica carte prepagate Unicredit	€ 2,00	UniCredit S.p.A.
Ricarica carte prepagate emesse dal Gruppo BPER e DepoBank	€ 3,00	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Ricarica carte prepagate Nexi, CompassPay	€ 2,50	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Ricarica Wallet Soldo	€ 2,00	Soldo Financial Services Ltd
Ricarica carte prepagate Sisalpay	€ 1,50	Mooney S.p.A.
Ricarica carte prepagate Mooney	€ 1,50	Mooney S.p.A.
Ricarica conto Hype	€ 1,60 per Hype Premium € 2,00 per Hype Plus e Hype Next € 2,50 per Hype Start	Hype S.p.A.
Incasso credito prepagato Paysafecard	€ 0,00	Prepaid Services Company Ltd
Pagamento Conto Corrente Findomestic	€ 1,65	Banca Findomestic S.p.A.
	€ 1,00 per il taglio di ricarica da € 25,00 (€ 24,00 + € 1,00)	
Ricariche per Telepass Ricaricabile	€ 2,00 per il taglio di ricarica da € 50,00 (€ 48,00 + € 2,00) € 3,00 per il taglio di ricarica da € 75,00 (€ 72,00 + € 3,00)	Autostrade per l'Italia S.p.A.
<b>Altri Servizi di Pagamento</b>		
Servizi di trasporto marittimo, autolinee lunga percorrenza e trasporto locale*	€ 0,00*	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Biglietti Trenitalia prenotati tramite servizio PostoClick	€ 1,50	Trenitalia S.p.A.
Biglietti spettacoli ed eventi prenotati tramite sito internet o call center Do It Yourself	€ 1,10 per il taglio di ricarica da € 0 a € 24,99 € 1,65 per il taglio di ricarica da € 25,00 a € 79,99 € 2,00 per i tagli superiori a € 80,00	Do It Yourself S.r.l.
Anticipo abbonamento Sky	€ 0,00	Sky Italia S.r.l.
Incasso Accesso Area C	€ 0,00	Azienda Trasporti Milanese Servizi S.p.A.
Incasso Voucher Prepagati Virtuali	€ 0,00	Consulta il sito <a href="https://www.mooney.it">https://www.mooney.it</a>
Riscossione rimborsi Enel Energia e Servizio Elettrico Nazionale	€ 0,00	Servizio svolto per conto di Enel Energia e Servizio Elettrico Nazionale

Pick up Sim Kena Mobile	€ 0,00	Servizio svolto per conto di TIM S.p.A.
Ricarica Traffico Telefonico		
Ricarica traffico telefonico Tim	€ 0,00	TIM S.p.A.
Ricarica traffico telefonico Vodafone	€ 0,00	Vodafone Italia S.p.A.
Ricarica traffico telefonico WINDTRE	€ 0,00	Wind Tre S.p.A.
Ricarica traffico telefonico PosteMobile	€ 0,00	PostePay S.p.A.
Ricarica traffico telefonico Kena Mobile	€ 0,00	TIM S.p.A.

\*per le spese applicabili consulta il sito <https://www.mooney.it/>

## SEZIONE 2 – SERVIZI EROGATI DA BANCA 5 S.P.A. E DISTRIBUITI IN COLLABORAZIONE CON MOONEY

Nella tabella che segue sono riportate le principali tipologie di Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney con l'evidenza delle commissioni applicate. Le principali caratteristiche e i limiti operativi relativi ai singoli servizi sono consultabili sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

TIPOLOGIA SERVIZIO	SPESE APPLICABILI	BENEFICIARI
Servizio di pagamento di bollettini Postali e Bancari		
Bollettino Postale	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Bollettino MAV	€ 2,20	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Bollettino Freccia, RAV e RAV Attualizzati	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Bollettino Freccia e RAV emessi da Banca 5 Bollettino Postale DTT (Dip.Trasp. Terrestri)	€ 1,00 € 1,78	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Pagamento Bollettini tramite CBILL	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Servizio di Prelievo di contanti con carte Intesa Sanpaolo		
Prelievo di denaro contante con carte di debito - abilitate sui Circuiti Maestro, Mastercard, Visa, Visa Electron - emesse da banche e/o istituti di credito appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo	€ 2,00 (€ 0,00 fino al 30 giugno 2021)	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Servizio di Pagamento per la ricarica delle carte prepagate		
Servizio di Pagamento delle Ricariche delle Carte Prepagate Gruppo Intesa Sanpaolo	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Servizio di Pagamento delle Ricariche delle Carte Prepagate Banca5	€ 1,50	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Altri Servizi di Pagamento		
Servizio di Pagamento degli Avvisi di Pagamento Intesa Sanpaolo	€ 2,00	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Servizio di Pagamento Donazioni Banca Prossima DO.TE.S	€ 0,90	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>
Incassi Convenzionati Intesa Sanpaolo	€ 0,00	Consulta il sito <a href="https://www.banca5.com">https://www.banca5.com</a>

## PARTE 6 – METODI DI PAGAMENTO

Il pagamento è consentito mediante l'utilizzo di denaro contante, carte di credito, di debito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, Maestro e PagoBancomat, ad eccezione di alcuni servizi che possono essere pagati unicamente in contanti ed altri in cui il pagamento non è consentito mediante l'utilizzo delle carte di credito, di debito e prepagate aderenti ai circuiti Visa, Mastercard, American Express e Maestro.

Presso i Punti Vendita Mooney forniti della opportuna dotazione tecnologica il pagamento è consentito anche tramite il conto di pagamento digitale Bill e le carte di credito American Express.

Le modalità di pagamento disponibili per ciascun Servizio sono consultabili sul sito internet [www.mooney.it](http://www.mooney.it).

## PARTE 7 – LEGENDA

Cliente	Colui che si reca presso il Punto Vendita Mooney ed effettua la Transazione. Per alcuni Servizi, il Cliente può coincidere con il Beneficiario.
Punto Vendita Mooney	Soggetti convenzionati da Mooney all'erogazione del Servizio d'incasso sulla base di un apposito Accordo Quadro.
Transazione	Trasferimento di fondi in contanti o con Carta di Pagamento da parte del Cliente per l'esecuzione del Servizio richiesto.
Commissione	Importo aggiuntivo, rispetto a quanto dovuto dal Documento Giustificativo, ovvero rispetto all'importo oggetto del bonifico e/o della ricarica di carta prepagata o, infine, rispetto all'importo che il Cliente intende prelevare, che viene corrisposto dal Cliente per l'esecuzione del Servizio.
Beneficiario	Società privata o Ente pubblico o Cliente destinatario delle Transazioni.

Documento Giustificativo	Bollette, bollettini premarcati, avvisi di pagamento, SIM telefoniche, carte prepagate, conti correnti, documenti relativi a multe, tributi, prenotazioni di viaggio o biglietti eventi, ticket sanitari, nonché qualsiasi altro documento o codice, di natura cartacea, informatica o telematica, che, in conformità a quanto previsto nei contratti tra Mooney e i relativi Beneficiari, sia idoneo ad individuare in modo univoco il credito vantato dal Beneficiario verso il Cliente.
Identificativo unico del Servizio	Identificativo univoco che può essere costituito da un codice alfanumerico, un codice a barre mono o bidimensionale o un codice OCR, contenuto sul Documento Giustificativo o su qualsiasi altro titolo necessario alla esecuzione del Servizio.
Data di regolamento	Si intende la data in cui il pagamento ha effetto solutorio nei confronti del Beneficiario.
Carta di Pagamento o Carta	Carta abilitata ai Circuiti che permette al Titolare della carta di effettuare transazioni presso il Punto Vendita Mooney con addebito immediato (carta di debito/prepagata) ovvero con addebito differito (carta di credito).
Circuiti di Carte o Circuiti	I Circuiti Visa, Mastercard, Maestro, PagoBancomat, American Express e gli ulteriori Circuiti di Carte di volta in volta comunicati da Mooney al Punto Vendita Mooney.
Titolare di Carta	Soggetto legittimato all'utilizzo della Carta.

## PARTE 8 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'esecuzione del Servizio comporta il trattamento dei dati personali del Cliente e del Beneficiario (gli "Interessati") da parte di Mooney. La presente informativa è resa da Mooney in relazione ai trattamenti effettuati in qualità di Titolare del trattamento. Per quanto riguarda i Servizi erogati da Banca 5 S.p.A. e distribuiti in collaborazione con Mooney, elencati nella Sezione 2 della Parte 5 del presente documento, il Titolare del trattamento è Banca 5 S.p.A. e deve farsi riferimento al Foglio Informativo e Documento di Sintesi relativo al Servizio "Esecuzione di operazioni occasionali" disponibile sul sito <https://www.banca5.com/trasparenza>.

I dati personali sono acquisiti direttamente dall'Interessato o presso terzi, e sono trattati dal Titolare (1) ai fini dell'esecuzione di un contratto in cui l'Interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso, (2) per adempiere ad obblighi di legge, quali le prescrizioni del Decreto Legislativo 25 Maggio 2017 n. 90 attuativo della Direttiva UE 2015/849 relativo alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminali e di finanziamento del terrorismo, e ad ordini/disposizioni dell'Autorità di Vigilanza, (3) per l'invio di comunicazioni promozionali e di marketing, (4) per profilazione a fini di marketing diretto, (5) per la comunicazione dei dati a terzi a fini di (5a) invio di comunicazioni promozionali e di marketing su prodotti e servizi di terzi medesimi e (5b) profilazione a fini di marketing diretto, e, infine, (6) per il perseguimento di legittimi interessi quali, ad esempio, la gestione delle eventuali controversie o l'esercizio di un diritto in sede stragiudiziale e giudiziale. Il conferimento dei dati relativamente alle finalità (1), (2) e (6), basandosi sull'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato, su un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento o sul perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, è obbligatorio: il rifiuto di fornire le informazioni richieste comporta l'impossibilità per il Titolare di dare seguito al rapporto con l'Interessato. Il conferimento dei dati per le finalità (3), (4), (5a) e (5b), basandosi sul consenso dell'Interessato, è, invece, facoltativo, e l'unica conseguenza derivante dal rifiuto di prestare il consenso sarà l'impossibilità per l'Interessato di fruire dei relativi servizi, senza che questo comporti qualsivoglia conseguenza pregiudizievole.

I dati personali trattati per l'adempimento di tali finalità appartengono a diverse categorie (es. dati identificativi e di contatto, dati finanziari, ecc.). Il trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, in ogni caso, nel rispetto delle cautele, delle garanzie e delle misure necessarie volte ad assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati, nonché ad evitare danni materiali o immateriali.

Per il perseguimento delle finalità sopra descritte, i dati personali possono essere comunicati a terzi, anche extra UE e, in tal caso, sulla base di garanzie appropriate ex artt. 45 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679, che agiscono in qualità di Titolari autonomi del trattamento o di Responsabili all'uopo nominati dal Titolare. I dati possono altresì essere conosciuti dal personale del Titolare, appositamente autorizzato al trattamento. I dati personali trattati, in ogni caso, non sono oggetto di diffusione.

I dati sono conservati dal Titolare in una forma che consenta l'identificazione dell'Interessato per un arco di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e trattati. Nella determinazione del periodo di conservazione, sono altresì prese in considerazione le leggi applicabili alle attività e ai settori in cui il Titolare opera (es. la normativa antiriciclaggio e la normativa che disciplina la tenuta dei registri contabili), nonché i provvedimenti generali e speciali del Garante per la protezione dei dati personali (es. in relazione alle tempistiche di conservazione per finalità di marketing e di profilazione). Decorsi i termini così stabiliti, i dati sono cancellati o trasformati in forma anonima.

Mooney si avvale di un Responsabile della Protezione dei Dati, noto anche come "Data Protection Officer" o "DPO", che può essere contattato al seguente indirizzo email: [dpo@mooney.it](mailto:dpo@mooney.it);

Sono riconosciuti all'interessato i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679 e il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del Regolamento.

L'informativa sul trattamento dei dati personali estesa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 di Mooney è consultabile sul sito internet [www.mooney.it](http://www.mooney.it).