



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 2023

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 2023, con la classificazione per motivo e per esito.

Nel corso del 2023 sono pervenuti, al competente Ufficio n. 5050 (cinquemilacinquanta) reclami.

Classificazione dei reclami per motivazione	
Oggetto del Reclamo	Numero reclami
Carta prepagata Mooney	3.169
Carta prepagata SisalPay	471
Conto di pagamento	121
Carte Prepagate	68
Bill	6
Operazioni occasionali	1.215
Classificazione dei reclami in base all'esito	
Reclamo risolto totalmente a favore del cliente	1.582
Reclamo risolto parzialmente a favore del cliente	425
Reclamo non risolto a favore del cliente	2.720
Senza seguito *	323

Nel corso del 2023 avverso Mooney S.p.A. sono stati presentati 76 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Classificazione in base all'esito	ABF
Ricorsi Accolti	3
Ricorsi Parzialmente Accolti	14
Ricorsi Respinti/Inammissibili	21
Cessata materia del Contendere/Rinuncia	18
In attesa di decisione	20

Infine, sono stati presentati 171 esposti alla Banca d'Italia.

*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