

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019



In ottemperanza alla vigente normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Prov. Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni), Moneynet S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2019 relativi al comparto delle Operazioni e dei Servizi di Pagamento.

Moneynet presta una costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione, rappresentando l'attenzione e la tutela per il Cliente patrimonio fondamentale dell'Istituto.

### **Moneynet S.p.A.**

#### **Istituto di pagamento**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IVS Group SA

#### **Sede Legale:**

Via Sacra Famiglia, 18  
90146 Palermo  
[www.moneynet.it](http://www.moneynet.it)

P.IVA e CF 05221390825  
Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento n. 36033.9  
Codice Identificativo dell'Istituto di Pagamento n. 36033  
R.E.A. Palermo n. 242334  
Codice destinatario SDI A4707H7  
Capitale Sociale € 1.200.000,00 i.v.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto questi manifestano l'insoddisfazione del Cliente e quindi, danno all'Istituto un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i servizi stessi.

L'efficace gestione dei reclami consente infatti all'Istituto di Pagamento di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del Cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

Nel corso del 2019 Moneynet ha ricevuto n. 15 reclami, tutti accolti e risolti positivamente in favore della clientela, con segnalazioni relative ai seguenti aspetti:

Reclami per tipologia	N° Reclami
Operazioni di accredito	10
Fatturazione ed addebiti	1
Comunicazioni ed assistenza	2
Applicazione condizioni economiche	2
Totale	15

Moneynet ha risposto al reclamo presentato dal cliente in un tempo medio di 5 giornate operative.

Reclami per tipologia	N° Reclami
Bollettini	9
DoctorPay	1
IbanPOS	5
Totale	15



Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e MoneyNet, il Cliente può presentare un reclamo:

- Mediante lettera raccomandata A/R o posta ordinaria al seguente indirizzo: MoneyNet S.p.A. – Ufficio Reclami – Viale Aiace, 132/134 - 90151 Palermo (PA);
- Per via telematica al seguente indirizzo e-mail: [ufficioreclami@moneynet.it](mailto:ufficioreclami@moneynet.it);
- A mezzo Posta Elettronica Certificata indirizzata alla seguente casella PEC: [ufficioreclami@cert.moneynet.it](mailto:ufficioreclami@cert.moneynet.it).

MoneyNet fornisce riscontro sui reclami pervenuti entro 15 giornate operative dal ricevimento ovvero, nel caso siano necessari ulteriori approfondimenti, fornisce un avviso di ricezione e una risposta interlocutoria al reclamo spiegando le motivazioni della dilazione. In ogni caso invia il riscontro finale non oltre le 35 giornate operative.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet [www.moneynet.it](http://www.moneynet.it), nella sezione “Trasparenza” sottosezione “Reclami”.