

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2018**

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 2018 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.

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

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 2018 Moneynet ha ricevuto n. 15 reclami, tutti accolti e risolti positivamente a favore della clientela, con segnalazioni relative ai seguenti aspetti:

Reclami per tipologia	N° Reclami
Operazioni di accredito	6
Fatturazione ed addebiti	5
Comunicazioni ed assistenza	3
Funzionalità servizi	1

Moneynet ha risposto al reclamo presentato dal cliente in un tempo medio di 5 giorni operativi.

Reclami per tipologia	N° Reclami
Pagamento Bollettini	1
Servizi di Acquiring (IBANPOS)	14

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

- o Mediante lettera raccomandata A/R o posta ordinaria al seguente indirizzo: Moneynet S.p.A. – Ufficio Reclami - Via Sacra Famiglia, 18 - 90146 Palermo (PA);
- o Per via telematica al seguente indirizzo e-mail: ufficioreclami@moneynet.it;
- o A mezzo Posta Elettronica Certificata indirizzata alla seguente casella PEC: ufficio.reclami@cert.moneynet.it.

Ai reclami Moneynet fornisce riscontro entro 15 giorni operativi dal ricevimento.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet www.moneynet.it, nella sezione "Trasparenza" sottosezione "Reclami".

**Moneynet S.p.A.**

Istituto di pagamento
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi S.p.A.

Sede Legale:
Via Sacra Famiglia, 18
90146 Palermo
www.moneynet.it

P.IVA 10542790968 - Codice Fiscale
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
Cap. Soc. € 1.200.000,00 int. vers.