



# Attività di gestione dei reclami - Rendiconto 2015



**Moneynet<sup>®</sup>**

Istituto di Pagamento

[www.moneynet.it](http://www.moneynet.it)

Le disposizioni di Banca D'Italia del 29 Luglio 2009 riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico dagli Intermediari un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami inerente l'esercizio precedente.

Moneynet presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale dell'Istituto, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale.

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.

A tal fine, Moneynet S.p.A. si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

Il cliente può inoltrare il reclamo nei casi di inosservanza da parte di Moneynet S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi di pagamento autorizzati ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Le modalità con le quali un cliente può inviare un reclamo sono contenute sia nella documentazione contrattuale, nei fogli informativi relativi ai vari servizi di pagamento e sul sito istituzionale di Moneynet S.p.a. ([www.moneynet.it](http://www.moneynet.it))

Moneynet S.p.A. evaderà il reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.

Qualora i clienti di Moneynet non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o non abbiano ricevuto risposta entro i termini previsti, potranno rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario. Qualora la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario non sia ritenuta soddisfacente, il cliente o Moneynet potranno rivolgersi all'autorità giudiziaria.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui questi intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

Le informazioni per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) è altresì possibile consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ovvero chiedere maggiori delucidazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, ovvero chiedere a Moneynet.

Di seguito viene riportato un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2015

<b>Reclami per prodotto</b>	<b>N° Reclami</b>
<b>IBANPOS</b>	/
<b>POS + ACQUIRING</b>	/
<b>DOCTORPAY</b>	1
<b>CONTO DI PAGAMENTO</b>	/
<b>BOLLETTINI C/C POSTALE</b>	/
<b>CBI</b>	/
<b>TOTALE RECLAMI</b>	1

Nel corso del 2015 Moneynet S.p.a. ha ricevuto n. 1 reclamo, che è stato risolto positivamente a favore del cliente. Moneynet S.p.a. ha risposto al reclamo presentato dal cliente in un tempo di 10 giorni lavorativi.

<b>Reclami per tipologia</b>	<b>N° Reclami</b>
<b>Aspetti amministrativi</b>	/
<b>Vizi del servizio oggetto del contratto</b>	/
<b>Aspetti contrattuali</b>	/
<b>Problematiche in materia di Addebiti</b>	/
<b>Problematiche in materia di Accrediti</b>	/
<b>Recupero crediti</b>	/
<b>Altro</b>	1
<b>Totale reclami</b>	1