



# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2016



**Moneynet**<sup>®</sup>

Istituto di Pagamento

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.

In ottemperanza alla vigente normativa in materia, Moneynet S.p.A. pubblica il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2016 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.

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

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono indicate sia nei contratti sia nella documentazione di Trasparenza prevista dalla normativa e resa disponibile tramite il sito Internet istituzionale di Moneynet S.p.A. ([www.moneynet.it](http://www.moneynet.it))

Moneynet darà riscontro al reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

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, al Conciliatore bancario finanziario, ovvero ad altro Organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia specializzato in materia bancaria e finanziaria.

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 oppure chiedere maggiori delucidazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, ovvero consultare il sito Moneynet.

Nel corso del 2016 sono pervenuti n. 2 reclami dalla clientela. Di seguito si riporta l'esito dei reclami e le principali motivazioni.

<b>Esito reclami</b>	<b>N° Reclami</b>	<b>% sul totale reclami</b>
<b>Accolti</b>	2	100
<b>Non accolti</b>	/	/
<b>TOTALE RECLAMI</b>	2	100

Entrambi i reclami sono stati risolti positivamente a favore del cliente.

Moneynet S.p.a. ha risposto ai reclami presentati dalla clientela in un tempo medio di evasione di 14 giorni lavorativi.

L'Istituto di pagamento ha inoltre intrapreso entro i tempi comunicati al cliente le iniziative che si era impegnato ad assumere nel 100 % dei casi.

<b>Reclami per motivazione (macrocausali)</b>	<b>N° Reclami</b>
<b>Vizi del servizio oggetto del contratto</b>	/
<b>Gestione contabile</b>	/
<b>Fatturazione</b>	/
<b>Assistenza</b>	/
<b>Trasparenza</b>	/
<b>Altro</b>	2
<b>Totale reclami</b>	2