

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017



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 2017 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 2017 sono pervenuti n. 8 reclami dalla clientela, tutti accolti, con segnalazioni relative ai seguenti aspetti:

- Esecuzione delle operazioni (4 reclami);
- Applicazione delle condizioni (1 reclami);
- Aspetti organizzativi (2);
- Comunicazioni ed informazioni al Cliente (1 reclamo).

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 - Via Sacra Famiglia, 18 - 90146 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:  
[ufficio.reclami@cert.moneynet.it](mailto:ufficio.reclami@cert.moneynet.it);

Ai reclami Moneynet fornisce riscontro entro 30 giorni dal ricevimento, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

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".

**Moneynet S.p.A.**  
**Istituto di pagamento**  
Azienda del Gruppo Nexi

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

CF - P.Iva n° 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. Euro € 4.415.000,00 int.vers.