

# A-TONO PAYMENT INSTITUTE S.P.A.

## Relazione reclami anno 2021

Redatta ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 29.07.2009 ss.mm.ii. -  
Disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza  
delle relazioni tra intermediari e clienti

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" prevedono che venga redatto e reso pubblico dagli intermediari finanziari un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

In ossequio alle suddette disposizioni, A-Tono Payment Institute S.p.A. ha adottato una specifica policy per la trattazione dei reclami al fine di garantire ai clienti risposte sollecite ed esauritive e si impegna a pubblicare annualmente la rendicontazione dell'attività di gestione dell'Ufficio Reclami sul sito internet di servizio dell'Istituto di Pagamento (<https://www.drop-pay.com/it/reclami>).

Il cliente che rileva comportamenti dell'Istituto difformi dalle prescrizioni contrattuali e che non abbiano già trovato risoluzione mediante i canali di assistenza può presentare un reclamo circostanziato all'Istituto di pagamento con le seguenti, alternative, modalità:

- a. inviando una mail a [claim@drop-pay](mailto:claim@drop-pay);
- b. inviando una lettera a mezzo Raccomandata A/R al seguente indirizzo: A-Tono Payment Institute S.p.A. - Ufficio reclami, Via Battello, 44 – 95126 Catania;
- c. trasmettendo una PEC all'indirizzo: [atonopaymentinstitute@legalmail.it](mailto:atonopaymentinstitute@legalmail.it).

L'Ufficio Reclami, una volta ricevuta la comunicazione, provvede a classificare la natura della fattispecie; individua i comparti aziendali con l'ausilio del/i quale/i istruire la pratica, acquisendo la documentazione necessaria; verifica quindi la fondatezza delle rimostranze, suggerendo, in caso di accoglimento, le azioni necessarie alla correzione del disservizio.

A seconda dell'esito dei medesimi, i reclami si suddividono in:

- fondati, con indicazione dei rimedi che A-Tono Payment Institute S.p.A. intende adottare per risolvere la problematica;
- infondati, con adeguata illustrazione dei motivi di rigetto.

Alla luce di quanto innanzi considerato, si evidenzia come nell'anno 2021 l'Istituto abbia registrato la presentazione di 12 reclami, inerenti:

1. n. 1 - Operazioni di pagamento occasionali;
2. n. 2 - Verifiche/disconoscimento di addebiti in estratto conto;
3. n. 5 - Problematiche tecniche/malfunzionamenti;
4. n. 4 - Gestione conto di pagamento.

1. La doglianza è stata presentata a mezzo PEC da parte del legale di un cliente occasionale e aveva ad oggetto l'impossibilità per il pagatore di accedere alla remissione in termini per un ritardo nel pagamento: l'IP ha fornito supporto al legale nel dialogo con l'ente creditore e la situazione è stata risolta favorevolmente. Il reclamo, tuttavia, risulta infondato.
2. Il primo dei due reclami non è fondato: il cliente non aveva compreso le tempistiche contrattualmente previste per l'accredito delle somme relative agli incassi con POS. Il secondo caso, invece, è stato causato da un incidente di un fornitore rilevante per il servizio di incasso ed è stato accolto: il cliente ha ricevuto l'accredito un giorno dopo quello previsto.

3. Le problematiche tecniche possono ricondursi a una duplice natura: doppi accrediti sui conti dei clienti dovuti a un disservizio e problematiche tecniche relative a problemi causati dall'acquirer e ne è stato considerato fondato solamente uno, relativo al ritardo di regolamento a causa del fornitore.
4. I reclami relativi alla gestione del conto di pagamento sono stati di varia natura, ma nessuno era stato considerato meritevole di accoglimento: addirittura, un cliente ha adito l'ABF che ha rigettato l'istanza per mancanza di legittimazione soggettiva.

Si riporta di seguito tabella riepilogativa:

<u>Oggetto del reclamo</u>	<u>Reclami ricevuti</u>		<u>Reclami Accolti</u>	<u>Reclami non Accolti</u>
	<u>Numero</u>	<u>% su TOT.</u>		
Operazioni di pagamento occasionali	1	8%	0	1
Verifica/disconoscimento addebiti su estratto conto	2	17%	1	1
Problematiche tecniche/malfunzionamenti	5	42%	1	4
Operazioni fraudolente	0	0%	0	0
Richieste in materia di dati personali	0	0%	0	0
Gestione conto di pagamento	4	33%	0	4
<b>TOT</b>	12	100%	2	10