

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

## Relazione reclami anno 2023

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

**A-Tono Payment Institute S.p.A.**  
con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

**Sede Legale:** Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)  
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F.: 09217250969  
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

**Tel:** (+39) 02 32069100    **Sito:** drop-pay.com  
**Fax:** (+39) 02 32069101    **Email:** info@a-tono.com  
**Pec:** atonopaymentinstitute@legalmail.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" 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 esaustive e si è impegnata a pubblicare annualmente la rendicontazione dell'attività di gestione dell'Ufficio Reclami sul sito internet di servizio dell'Istituto di Pagamento ([Reclami | DropPay \(drop-pay.com\)](#)).

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

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

L'Ufficio Reclami, una volta ricevuta la comunicazione, provvede a: (i) classificare la natura della fattispecie; (ii) individuare i comparti aziendali con l'ausilio dei quali istruire la pratica, acquisendo la documentazione necessaria; (iii) verificare quindi la fondatezza delle rimostranze, suggerendo, in caso di accoglimento, le azioni necessarie alla correzione del disservizio.

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

- **accolti**, per i quali A-Tono Payment Institute S.p.A. indica i rimedi che intende adottare per risolvere la problematica;
- **rigettati**, per i quali A-Tono Payment Institute S.p.A. illustra al segnalante i motivi sottesi al rigetto.

\*\*\*\*\*

Alla luce di quanto sopra considerato, si evidenzia come nell'anno 2023 l'Istituto abbia registrato la presentazione di **9 reclami, nessuno dei quali è stato accolto**.

Di seguito l'elenco dei reclami suddivisi per categoria:

- a) **Operazioni di pagamento occasionali**: n. 4;
- b) **Verifiche/disconoscimento di addebiti in estratto conto**: n. 0;
- c) **Problematiche tecniche/malfunzionamenti**: n. 1;
- d) **Operazioni fraudolente**: n. 0;
- e) **Richieste in materia di dati personali**: n. 0;
- f) **Gestione conto di pagamento**: n. 4.

**a) Con riferimento alla prima sottocategoria (“Operazioni di pagamento occasionali”), sono stati presentati 4 reclami.**

Di seguito, si ripercorrono, sinteticamente, le problematiche segnalate dai clienti:

**1° reclamo.**

Il cliente occasionale chiede di essere rimborsato delle somme versate per il pagamento di due bollettini MAV che all’ente creditore non risultano essere stati mai pagati. Da verifiche interne è emerso tuttavia che gli ordini di pagamento non sono mai stati trasmessi né tanto meno ricevuti dall’Istituto e che, pertanto, le operazioni di pagamento contestate sono inesistenti in quanto non sono state processate dai sistemi di A-Tono Payment Institute S.p.A.

**2° reclamo.**

Il cliente occasionale lamenta il ritardo nella procedura di riaccreditamento di un importo relativo ad un pagamento di un bollettino postale non eseguito in quanto il POS ha restituito un errore. In verità, l’asserito ritardo nella evasione della richiesta era dipeso dalla errata comunicazione, da parte del cliente medesimo, dell’IBAN su cui andare ad accreditare le somme.

**3° reclamo.**

Il cliente occasionale evidenzia che, con riferimento ad alcuni bollettini postali che riteneva di avere pagato, il soggetto beneficiario gli riferiva che parte degli stessi bollettini non risultavano essere stati pagati. Dall’esame della documentazione trasmessa è emerso che le ricevute volte a dimostrare l’avvenuto pagamento dei bollettini sono in verità dei doppioni. Abbiamo invitato quindi il soggetto segnalante a chiedere chiarimenti direttamente presso l’Esercente che ha inserito gli ordini di pagamento in piattaforma. A seguito delle evidenze comunicate, l’IP nulla ha più saputo.

**4° reclamo.**

Il cliente occasionale riferisce di avere ricevuto un sollecito di pagamento da parte di un ente impositore per il mancato pagamento di un avviso che riferisce di avere pagato tempo addietro. Con riferimento alla segnalazione *de qua*, effettivamente l’Istituto aveva avuto tempestiva evidenza dello storno e aveva tentato, per il tramite dell’esercente, di risalire al nominativo del pagatore, ma senza successo.

**b) Con riferimento alla seconda sottocategoria (“Verifiche/disconoscimento di addebiti in estratto conto”), non sono stati presentati reclami.**

**c) Con riferimento alla terza sottocategoria (“Problematiche tecniche/malfunzionamenti”), è stato presentato 1 reclamo che è stato rigettato.**

Il cliente lamenta la mancata consegna di una carta di debito presso la filiale di Intesa Sanpaolo concordata con l’Istituto. Da verifiche eseguite, è emerso che il ritardo nella consegna della carta è dipeso esclusivamente da un disservizio interno di Intesa Sanpaolo. Al fine di risolvere la

problematica segnalata, si è provveduto a richiedere la emissione di una nuova carta che è stata poi consegnata a stretto giro al cliente.

- d) Con riferimento alla quarta sottocategoria (“Operazioni fraudolente”), non sono stati presentati reclami.**
- e) Con riferimento alla quinta sottocategoria (“Richieste in materia di dati personali”), non sono stati presentati reclami.**
- f) Con riferimento alla sesta sottocategoria (“Gestione conto di pagamento”), sono stati presentati 4 reclami, tutti rigettati.**

Di seguito, si ripercorrono, sinteticamente, le problematiche segnalate dai clienti:

**1° reclamo.**

Il cliente lamenta un comportamento omissivo da parte di A-Tono Payment Institute (mancata chiusura del conto di pagamento). In verità, riferisce di aver richiesto la chiusura solo per le vie brevi per il tramite di un agente di zona dell’IP (circostanza non provata). L’Istituto ha chiesto al cliente di formalizzare la richiesta di chiusura e di trasmettere la relativa documentazione. Si precisa che il cliente non ha poi dato seguito alla richiesta.

**2° reclamo.**

Il cliente lamenta che i tempi di apertura del conto sono eccessivi. Il ritardo è dovuto alla mancata/errata produzione dei documenti da allegare alla richiesta. La richiesta di apertura conto oltretutto è stata rigettata per incongruenze dei dati forniti.

**3° reclamo.**

L'utente lamenta il ritardo del rimborso delle somme versate per l'attivazione di una debit-card poi mai attivata. In verità, da verifiche eseguite, il rimborso era avvenuto già da qualche giorno.

**4° reclamo.**

La doglianza del cliente è relativa a un SSD e risulta rivolta erroneamente anche all’IP (non essendo un servizio offerto dall’IP). La richiesta di chiusura conto formulata risultava invece già in gestione.

\*\*\*\*\*

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                 | 4                       | 44,5 %           | 0                      | 4                          |
| Verifica/disconoscimento addebiti su estratto conto | 0                       | 0 %              | 0                      | 0                          |
| Problematiche tecniche/malfunzionamenti             | 1                       | 11,0 %           | 0                      | 1                          |
| Operazioni fraudolente                              | 0                       | 0 %              | 0                      | 0                          |
| Richieste in materia di dati personali              | 0                       | 0 %              | 0                      | 0                          |
| Gestione conto di pagamento                         | 4                       | 44,5 %           | 0                      | 4                          |
| <b>TOT</b>  | <b>9</b>                | <b>100%</b>      | <b>0</b>               | <b>9</b>                   |

**A-Tono Payment Institute S.p.A.**  
con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

**Sede Legale:** Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)  
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F.: 09217250969  
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

**Tel:** (+39) 02 32069100 **Sito:** drop-pay.com  
**Fax:** (+39) 02 32069101 **Email:** info@a-tono.com  
**Pec:** atonopaymentinstitute@legalmail.it