

A-TONO PAYMENT INSTITUTE S.P.A.

Relazione reclami anno 2018

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 esaustive 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;
- b. inviando una lettera a mezzo Raccomandata A/R al seguente indirizzo: A-Tono Payment Institute S.p.A., Via Battello, 44 – 95126 Catania;
- c. trasmettendo una PEC all'indirizzo: 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 2018 l'Istituto abbia registrato la presentazione di un solo reclamo relativamente ai servizi di pagamento.

Il reclamo è infondato. Esso verteva su una controversia per mancata consegna di un bene venduto tra il correntista dell'Istituto e un cliente di altro PSP, che adiva l'ABF; il Collegio ha dato ragione all'Istituto.

Tutta la documentazione afferente ai reclami e la relativa trattazione è debitamente archiviata e resa all'uopo disponibile dall'Istituto.