

A-TONO PAYMENT INSTITUTE S.P.A.

Relazione reclami anno 2019

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 2019 l'Istituto ha registrato un solo reclamo, relativo a un ritardo nella consegna della carta di versamento presso sportelli ATM intelligenti di altro Gruppo bancario: la banca aveva comunicato al cliente che la carta era in giacenza presso una filiale, ma in realtà non vi era traccia del dispositivo.

La doglianza è stata ritenuta infondata, in quanto la responsabilità della gestione di questa parte del servizio è a carico di altro PSP.; ciò nonostante, l'Istituto si è prodigato con la stessa banca per rintracciare la carta e consegnarla al cliente.

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

Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com

Email: info@a-tono.com

Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it