

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

## **Relazione reclami anno 2020**

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., 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 2020 l'Istituto abbia registrato la presentazione di sei reclami relativamente ai servizi di pagamento:

1. n. 2 per operazioni occasionali;
2. n. 3 per la mancata ricezione del supporto "Carta versamento";
3. n. 1 per mancato accredito bonifico.

Si ritiene che i sei reclami siano infondati, di seguito si specificano le motivazioni:

1. Le due doglianze sono state proposte da un unico legale che rappresentava due clienti occasionali; essi lamentavano la perdita del beneficio della rottamazione a causa di un ritardo nei tempi di accredito dei pagamenti. L'Istituto ha svolto le verifiche e fornito attestazione del corretto trasferimento della somma al PSP beneficiario e, per quanto di

conoscenza, la controversia con l'AdE si è risolta positivamente per i clienti, che non hanno intrapreso ulteriori azioni di tutela.

2. I tre reclami ricevuti per un ritardo nella ricezione della Carta di Versamento fornita dall'Istituto sono stati rigettati in quanto l'Istituto offre il servizio di versamento in collaborazione ad altro Gruppo, che ha in carico anche l'emissione e la spedizione dei dispositivi; ciononostante, lo stesso Istituto ha rimborsato i costi per l'attivazione del servizio ai propri clienti.
3. In questo caso il cliente non era a conoscenza dei tempi contrattualmente previsti per l'accredito delle operazioni di pagamento. Quando gli sono stati spiegati ha immediatamente ritirato la doglianza.

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