

A-TONO PAYMENT INSTITUTE S.P.A.

Relazione reclami anno 2022

Redatta ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 29.07.2009 e 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 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, alternative, modalità:

- a. trasmettendo una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: claim@drop-pay;
- b. inviando una lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: A-Tono Payment Institute S.p.A. - Ufficio reclami, Via Battello, 44 – 95126 Catania;
- c. trasmettendo una PEC al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: 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 del/i quale/i 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:

- **fondati**: per tali ipotesi, A-Tono Payment Institute S.p.A. indica i rimedi che intende adottare per risolvere la problematica;
- **infondati**: per tali ipotesi, A-Tono Payment Institute S.p.A. illustra i motivi sottesi al rigetto.

Alla luce di quanto sopra considerato, si evidenzia come nell'anno 2022 l'Istituto abbia registrato la presentazione di **24 reclami**.

Si precisa che due delle doglianze presentate a fine dicembre sono state gestite nell'anno 2023 e, pertanto, verranno rendicontate in quell'anno.

Di seguito l'elenco dei reclami gestiti nel 2022 suddivisi per categoria:

- a) **Operazioni di pagamento occasionali**: n. 0;
- b) **Verifiche/disconoscimento di addebiti in estratto conto**: n. 1;
- c) **Problematiche tecniche/malfunzionamenti**: n. 14;
- d) **Operazioni fraudolente**: n. 0;
- e) **Richieste in materia di dati personali**: n. 0;
- f) **Gestione conto di pagamento**: n. 7.

- a) Con riferimento alla prima sottocategoria (“*Operazioni occasionali*”), non sono stati presentati reclami.
- b) Con riferimento alla seconda sottocategoria (“*Verifiche/disconoscimento di addebiti in estratto conto*”), è stato presentato un solo reclamo che non è stato accolto dall’Istituto, in quanto ritenuto non fondato. Sinteticamente, un cliente si è lamentato del fatto che – da un esame della lista movimenti – alcune delle transazioni dallo stesso eseguite, a suo dire, erano state accreditate in modo non corretto. A seguito delle verifiche effettuate, si è potuto constatare che la doglianza era infondata: le transazioni erano state accreditate tutte correttamente e la segnalazione del cliente dipendeva da una errata lettura della lista movimenti dove le transazioni vengono aggregate per circuito.
- c) Con riferimento alla terza sottocategoria (“*Problematiche tecniche/malfunzionamenti*”), sono stati presentati 14 reclami, di cui sette sono stati accolti e sette rigettati.

Con riferimento ai sette reclami non accolti, di seguito, si ripercorrono, sinteticamente, le problematiche segnalate dai clienti:

1° reclamo: il cliente ha segnalato il malfunzionamento/sospensione della piattaforma; si evidenzia che l’Istituto aveva frattanto provveduto a risolvere autonomamente il disservizio prescindendo dalla richiesta ricevuta: con tutta evidenza, la segnalazione del cliente non può ritenersi un vero e proprio reclamo, ma una mera segnalazione di disservizio momentaneo;

2° e 3° reclamo: i clienti si sono lamentati dei tempi eccessivi di accredito dei bonifici; l’Istituto ha riscontrato dando evidenza dell’avvenuto accredito delle somme di cui ai bonifici segnalati entro i tempi previsti, precisando altresì che i tempi dipendono dai *cut-off* stabiliti;

4° reclamo: il cliente, in sintesi, ha lamentato il fatto che, con riferimento ad una transazione contestata, gli sia stato addebitato il relativo importo; in merito alla vicenda *de qua*, l’Istituto ha precisato al cliente che, non avendo fornito la documentazione richiestagli si da poter riscontrare la disputa presentata dal *cardholder*, correttamente gli è stato addebitato l’importo di cui alla transazione contestata;

5° reclamo: il cliente ha lamentato la difficoltà nell’aver contezza dei movimenti eseguiti giornalmente; a seguito della segnalazione, l’Istituto, d’un canto, con riferimento alla singola segnalazione ha provveduto a trasmettere tempestivamente quanto richiesto dal cliente, dall’altro, si è attivato, aggiornando i sistemi, per consentire a tutti i clienti di poter estrarre autonomamente la lista dei movimenti di un periodo specifico desiderato;

6° reclamo: il cliente ha lamentato il ritardo nella chiusura del conto di pagamento e nella definizione di tutti i rapporti in essere; al riguardo, si evidenzia che il ritardo non è dipeso da una cattiva/lenta gestione della richiesta da parte dell’Istituto, bensì dal fatto che i relativi prodromici moduli trasmessi dal cliente risultavano essere incompleti, rallentando per forza di cose la finalizzazione della chiusura;

7° reclamo: il cliente ha lamentato il ritardo nella chiusura del conto e nella gestione dell'attività di restituzione del POS; al riguardo, si precisa che la pratica è stata gestita nel rispetto dei tempi tecnici necessari per poter definire tutti i rapporti in essere tra il cliente e l'Istituto legati alla richiesta di chiusura conto (in via esemplificativa, restituzione POS, definizione rapporti di dare/avere).

Con riferimento ai sette reclami ritenuti fondati e, quindi, accolti dall'Istituto, si evidenzia che tutte le contestazioni formulate dai clienti riguardano problematiche legate al mancato accreditamento o a ritardi nell'accREDITAMENTO di transazioni eseguite tramite POS ad eccezione di una ove il cliente ha lamentato il ritardo nella consegna del POS e ha chiesto gli venissero rimborsati i canoni addebitati relativi al periodo precedente la consegna del dispositivo.

- 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 7 reclami, di cui uno è stato accolto e sei sono stati rigettati (si precisa, per completezza, che due dei reclami registrati sono stati presentati dal medesimo cliente).

Con riferimento ai sei reclami non accolti, di seguito, si ripercorrono, sinteticamente, le problematiche segnalate dai clienti:

1° reclamo: il cliente ha lamentato ritardi nell'allineamento del nuovo amministratore che hanno causato un disservizio nell'utilizzo dei servizi; al riguardo, si evidenzia che il ritardo nell'evasione della richiesta è dipeso dalla mancata/carente produzione documentale da parte del cliente e relativa al censimento del nuovo amministratore;

2° reclamo: il cliente ha lamentato il mancato accreditamento di un bonifico sul proprio conto; l'Istituto, a seguito di verifiche, ha potuto constatare che l'importo era stato regolarmente accreditato sul conto del cliente;

3° e 6° reclamo: il cliente si è sostanzialmente lamentato dei tempi di chiusura del conto di pagamento nonché della mancata cessazione del contratto di esternalizzazione a seguito, a suo dire, di una sua richiesta di recesso; al riguardo, si precisa tuttavia che in verità il cliente, a seguito di contatto da parte dell'Istituto, aveva rinunciato alle superiori richieste manifestando la volontà di proseguire i rapporti con lo stesso. L'Istituto, solo successivamente all'esposto strumentalmente presentato a Banca d'Italia, è venuto a conoscenza della volontà del cliente di cessare tutti i rapporti in essere e ha quindi tempestivamente provveduto a chiudere tutti i rapporti ancora pendenti;

4° e 5° reclamo: i clienti si sono lamentati del ritardo nella restituzione delle somme presenti sul conto, dovute a seguito della chiusura del conto medesimo; al riguardo, si precisa che il ritardo nell'evasione di entrambe le richieste è dipeso dal fatto che la documentazione trasmessa dai clienti a corredo della richiesta di chiusura conto non era completa: tale circostanza ha rallentato conseguentemente anche la restituzione delle somme presenti sui conti.

Con riferimento al reclamo ritenuto fondato e, quindi, accolto dall'Istituto, si evidenzia che la contestazione riguardava una richiesta di annullamento di una operazione addebitata due volte.

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	0	0%	0	0
Verifica/disconoscimento addebiti su estratto conto	1	4%	0	1
Problematiche tecniche/malfunzionamenti	14	64%	7	7
Operazioni fraudolente	0	0%	0	0
Richieste in materia di dati personali	0	0%	0	0
Gestione conto di pagamento	7	32%	1	6
TOT	22	100%	8	14