

A-TONO PAYMENT INSTITUTE S.P.A.

Relazione reclami anno 2024

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 ([Relazioni reclami | DropPay](#)).

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 una delle seguenti, tra loro alternative, modalità:

- a. e-mail all'indirizzo di posta elettronica ordinaria claim@drop-pay.com;
- b. lettera raccomandata A/R ad A-Tono Payment Institute S.p.A. - Ufficio Reclami, Via Battello n. 44 – 95126 Catania;
- c. PEC all'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 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;
- **non accolti**, 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 2024 l'Istituto abbia registrato la presentazione di **27 reclami, di cui 18 non accolti, 8 accolti e 1 gestito nel 2025.**

Di seguito l'elenco dei **26 reclami gestiti nel 2024** suddivisi per categoria:

- a) **operazioni di pagamento occasionali: 7;**
- b) **verifiche/disconoscimento di addebiti in estratto conto: 0;**
- c) **problematiche tecniche/malfunzionamenti: 3;**
- d) **operazioni fraudolente: 3;**
- e) **richieste in materia di dati personali: 0;**
- f) **gestione conto di pagamento: 13.**

a) Con riferimento alla prima sottocategoria (“operazioni di pagamento occasionali”), sono stati presentati 7 reclami, di cui 2 accolti e 5 non accolti.

Segnatamente, con riferimento ai due reclami accolti si precisa che si trattava di due casi - simili tra loro - in cui a seguito di verifiche si è constatato che le operazioni di pagamento indicate nella segnalazione non erano state correttamente processate a causa di problemi tecnici. L’Istituto ha prontamente restituito le somme versate dai segnalanti senza addebitargli alcun costo.

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”), sono stati presentati 3 reclami, tutti accolti.

Segnatamente, con riferimento ai reclami accolti si precisa che a causa di disservizi non si era riusciti ad evadere tempestivamente le richieste del cliente.

d) Con riferimento alla quarta sottocategoria (“operazioni fraudolente”), sono stati presentati 3 reclami, nessuno dei quali è stato accolto.

Segnatamente, al riguardo, si precisa che con riferimento a nessuno dei tre casi oggetto di segnalazioni era stata riscontrata una operatività anomala del conto di guisa che i reclami non sono stati accolti.

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 13 reclami, di cui 3 accolti e 10 non accolti.

Segnatamente, con riferimento ai reclami accolti si precisa che tutte e tre le casistiche oggetto di doglianza riguardavano problematiche legate ai tempi di chiusura del rapporto.

Si riporta di seguito tabella riepilogativa:

<u>Oggetto della contestazione</u>	Reclami ricevuti		Reclami accolti	Reclami non accolti
	numero	% su totale		
Operazioni di pagamento occasionali	7	26,92%	2	5
Verifica/disconoscimento addebiti in estratto conto	0	0,00%	0	0
Problematiche tecniche/malfunzionamenti	3	11,54%	3	0
Operazioni fraudolente	3	11,54%	0	3
Richieste in materia di dati personali	0	0,00%	0	0
Gestione conto di pagamento	13	50,00%	3	10
TOTALE	26	100,00%	8	18

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