

A-TONO PAYMENT INSTITUTE S.P.A.

Relazione reclami anno 2025

Redatta ai sensi del Provvedimento di 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 € 7.110.668 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 procedura per la trattazione dei reclami al fine di garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive e si è altresì impegnata a pubblicare annualmente la rendicontazione dell'attività di gestione posta in essere dall'Ufficio Reclami sul proprio sito internet ([Relazioni reclami | DropPay](#)).

Il cliente, che rilevi comportamenti dell'Istituto difformi dalle prescrizioni contrattuali o normative di riferimento 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 di trasmissione:

- e-mail all'indirizzo di posta elettronica ordinaria dedicata (claim@drop-pay.com);
- lettera raccomandata A/R indirizzata ad A-Tono Payment Institute S.p.A. - Ufficio Reclami, Via Battello n. 44 – 95126 Catania;
- 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 compatti aziendali con l'ausilio dei quali istruire la gestione, acquisendo la documentazione necessaria oltre che eventuali informazioni utili; (iii) verificare quindi la fondatezza delle rimostranze, suggerendo ai compatti coinvolti, in caso di accoglimento, le azioni necessarie alla correzione del disservizio.

A seconda dell'esito, i reclami si suddividono in:

- **accolti**, con riferimento ai quali A-Tono Payment Institute S.p.A. nel riscontro indica i rimedi che intende adottare per risolvere la problematica;
- **non accolti**, con riferimento ai quali A-Tono Payment Institute S.p.A. illustra al segnalante i motivi sottesi al non accoglimento.

Alla luce di quanto sopra considerato, si evidenzia che, **nel corso dell'anno 2025, l'Istituto ha registrato la presentazione di 34 reclami.**

Per completezza di informazioni, si evidenzia che **il numero dei reclami gestiti è stato di 35** in quanto, con riferimento ad uno di essi pervenuto a fine 2024, l'analisi e la relativa gestione è stata completata nell'anno 2025.

Si riporta, a seguire, la tabella riepilogativa con le specifiche per singola categoria e il relativo esito, e, a chiusura, una disamina sintetica dei reclami.

OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE	RECLAMI GESTITI		RECLAMI ACCOLTI	RECLAMI NON ACCOLTI
	numero	% su totale		
Operazioni di pagamento occasionali	11	31,43%	0	11
Verifica/disconoscimento addebiti in estratto conto	4	11,43%	0	4
Problematiche tecniche/malfunzionamenti	0	0,00%	0	0
Operazioni fraudolente	1	2,86%	0	1
Richieste in materia di dati personali	0	0,00%	0	0
Gestione conto di pagamento	19	54,28%	1	18
TOTALE	35	100,00%	1	34

Con riferimento alle contestazioni pervenute rientranti nella **categoria operazioni di pagamento occasionali**, si è potuto constatare che in tutti i casi che si sono presentati il segnalante/reclamante lamenta alternativamente: (i) il tardivo o mancato accreditamento delle somme in favore del beneficiario, (ii) l'indisponibilità della quietanza di pagamento, (iii) il mancato pagamento di bollettini/avvisi che ritiene di aver regolarmente pagato, (iv) l'iter eccessivamente complicato che occorre seguire per disporre un ordine di pagamento, (v) la gestione dei rimborsi.

Invero, con riferimento a tutte le superiori casistiche, a seguito di verifiche, si è potuto appurare e conseguentemente riferire nei riscontri che (i) le somme erano state regolarmente accreditate al beneficiario o, nelle ipotesi in cui non erano state accreditate, che il segnalante aveva indicato il beneficiario non corretto o utilizzato il sistema di pagamento non corretto o in altre ipotesi quanto occorso era riferibile al PSP del beneficiario; (ii) che la delega di pagamento era stata correttamente processata e presa in carico dall'AdE; (iii) che nessun ordine di pagamento era pervenuto all'Istituto con riferimento alle operazioni di pagamento segnalate; (iv) l'iter adottato rispecchia quanto previsto e disposto dalla normativa di riferimento vigente; (v) che l'importo di cui al doppio

addebito risultava essere stato tempestivamente e correttamente rimborsato dall'Istituto e ogni ulteriore differenza/addebito riscontrati non erano riconducibili o riferibili all'Istituto.

Con riferimento alle contestazioni pervenute rientranti nella **categoria verifiche/disconoscimento addebiti su estratto conto**, si è potuto constatare che, in tutti e quattro i casi che si sono presentati, il segnalante/reclamante lamenta l'accreditamento sul proprio conto di importi inferiori rispetto a quelli che ritiene debbano essere registrati. Invero, a seguito di verifiche, si è potuto appurare e conseguentemente riferire nei riscontri che le somme accreditate non corrispondevano a quelle che il cliente immaginava di vedersi accreditate o perché in verità era stato disposto in suo favore un SCT per agevolazioni fiscali (di guisa che correttamente vi era una discordanza tra l'importo indicato in fattura e quello accreditato) o, in altri casi, che parte delle somme accreditate erano state utilizzate per ripianare un debito maturato nei confronti dell'Istituto in ragione della linea di credito finalizzata.

Con riferimento alla contestazione pervenuta rientrante nella **categoria operazioni fraudolente**, si evidenzia che dalle verifiche eseguite si è potuto constatare che tutte le operazioni di pagamento contestate, in quanto - a dire del cliente - mai autorizzate, risultavano essere state autorizzate con autenticazione 3D Secure.

Con riferimento alle contestazioni pervenute rientranti nella **categoria gestione conto di pagamento**, si è potuto constatare che in tutti i casi che si sono presentati il segnalante/reclamante lamenta alternativamente: (i) l'impossibilità ad operare sul proprio conto; (ii) l'addebito di costi legati alla chiusura del conto di pagamento; (iii) la difficoltà a rinnovare/attivare un servizio legato al conto di pagamento; (iv) i tempi di apertura del conto di pagamento.

Invero, anche con riferimento a tutte le superiori casistiche, a seguito di verifiche, si è potuto appurare e conseguentemente riferire nei riscontri che (i) l'impossibilità ad operare sul conto dipendeva o dalla presenza di un vincolo pignorazio o da azioni/iniziative intraprese dalla funzione AML riguardanti l'attività di adeguata verifica; (ii) i costi contestati erano riferibili alla cessazione di altri rapporti contrattuali e non alla chiusura del conto; (iii) le difficoltà riscontrate erano riferibili al fatto che le richieste erano state inizializzate in modo non corretto o i ritardi erano riconducibili a circostanze estranee all'Istituto; (iv) l'utente non aveva fornito le informazioni e/o i documenti richiesti dalla funzione di competenza, rallentando così la gestione della pratica.

In merito infine all'unico **reclamo accolto**, si evidenzia che l'Istituto di pagamento ha prontamente adottato le misure volte alla risoluzione del disservizio e ha accertato che si trattava di un caso isolato.