

Alla Cortese Attenzione del

Consiglio di Amministrazione e del

Collegio Sindacale di Se.Pa.Fin. S.p.A.

Putignano, li 26/01/2021

Oggetto: *Relazione annuale delle attività di gestione dei reclami*

Si riporta di seguito la relazione che monitora la gestione dei reclami per l'anno 2020, da parte del Responsabile del relativo Ufficio della società Se.Pa.Fin. S.p.A.

Nel rimanere a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

La Responsabile dell'Ufficio Reclami

Avv. Valeria Pizzutilo

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2020

(Redatta ai sensi della Disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009)

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" e successive modifiche e integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico dagli intermediari finanziari un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Se.Pa.Fin. S.p.A., in ossequio alle suddette disposizioni, l'intermediario ha adottato una specifica policy, la cui revisione è stata approvata nella seduta del Cda del 14/12/2020, intervenendo sulle tempistiche di risposta ai reclami.

È stato previsto che, qualora si tratti di reclami relativi alla prestazione di Servizi rientranti nell'ambito di applicazione delle Disposizioni sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, la Società dovrà rispondere entro 60 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta. Laddove l'oggetto della controversia sia il rimborso di una operazione di pagamento, la Società dovrà rispondere entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

La Società è dedita a fornire ai clienti risposte sollecite ed esaustive, con l'impegno di pubblicare annualmente la rendicontazione dell'attività di gestione dell'Ufficio Reclami sul sito internet istituzionale dell'Istituto di Pagamento (www.sepafin.com).

Il cliente può inoltrare reclami nei casi di inosservanza da parte di Se.Pa.Fin. S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi di pagamento autorizzati, ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi, inoltrando la comunicazione con le seguenti, alternative modalità:

- a) consegnando una lettera circostanziata presso un punto operativo convenzionato;*
- b) inviando una lettera a mezzo posta al seguente indirizzo:*

Se.Pa.Fin. S.p.A. - Ufficio reclami, Via Nino Bixio, 46/A – 70017 Putignano (BA),

- c) inoltrando una e-mail all'indirizzo: reclami@sepafin.com;*
- d) trasmettendo una PEC all'indirizzo: sepafin@pec.it;*
- e) compilando l'apposito "MODULO RECLAMI" in dotazione presso gli Agenti/Esercenti convenzionati o scaricabile direttamente dal sito internet di riferimento dell'Istituto: www.yappay.it all'apposita sezione*

“RECLAMI”, nella quale sono illustrate le modalità attraverso le quali presentare i reclami, nonché le istruzioni per adire, eventualmente, l’ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

Giova precisare che l'utilizzo della modulistica predisposta dalla Società non è conditio sine qua non alla trattazione del reclamo.

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 Se.Pa.Fin. S.p.A. intende adottare per risolvere la problematica; **infondati**, con adeguata illustrazione dei motivi di rigetto.*

Nell'anno 2020 l'Istituto ha registrato la presentazione di tre reclami, afferenti uno all'attività di incasso fondi esternalizzata presso esercenti convenzionati e due concernenti l'attività di incasso a mezzo POS. Le rimostranze sono state accolte per quanto concerne i malfunzionamenti nell'operatività con terminale POS ed un'asserita impossibilità di accedere al servizio di prenotazione bollettini sul portale “Yappay”, mentre per quanto riguarda la richiesta di storno di un pagamento regolato in monetica, le rimostranze sono state ritenute infondate.

Procedendo a relazionare sui reclami in ordine di tempo rispetto alla data di ricezione, si rileva che il primo di questi, ricevuto in data 12/06/2020, concernente problemi tecnici di funzionamento di un terminale POS è stato risolto con successo a livello IT nella prima giornata operativa utile, ovvero in data 15/06/2020, con soddisfazione del cliente.

In data 03/09/2020 perveniva comunicazione su casella mail reclami@sepfin.com recante una richiesta di storno per un bollettino destinato ad un Ufficio di Tesoreria comunale, regolato in monetica. Il Cliente ha ricevuto immediato riscontro dall'Ufficio preposto, con indicazione che i pagamenti regolati in monetica non sono stornabili, in virtù di disposizioni dei circuiti interbancari: si è suggerito al cliente di interfacciarsi direttamente con il beneficiario della transazione, per richiedere le modalità di rimborso.

Quanto al terzo reclamo in ordine di tempo, in data 15/10/2020 una rete distributiva (Brain, contraddistinta dal marchio “Smile Pay”) ha segnalato l'impossibilità, lamentata da un cliente, di effettuare la prenotazione bollettini dalla piattaforma “Yappay”¹.

Consultato il reparto IT, si è appreso che l'impossibilità di prenotazione era legata ad un problema temporaneo di connettività al browser “Google Chrome”; provando ad effettuare la prenotazione con i browser “Firefox” o

¹ La funzionalità di prenotazione bollettini è stata implementata dall'IP in conformità alle Linee Guida di Banca d'Italia sul servizio di Pagamento Bollettini del 23 gennaio 2017

"Explorer" la problematica non risultava. Di tanto è stato notiziato il Cliente in data 26/10/2020, a verifiche interne ultimate.

Alla data della presente relazione, nessuna ulteriore azione è stata da proposta per le rimostranze illustrate.

Tutta la documentazione afferente ai prefati reclami è archiviata presso l'Ufficio di riferimento ed all'uopo resa disponibile.

Putignano, lì 26/01/2021

La Responsabile Ufficio Reclami

Avv. Valeria Pizzutilo

RENDICONTO RECLAMI PER L'ANNO 2020 (Totale reclami pervenuti: 3)			
Esito reclami	<i>Fondati</i> 2	<i>Infondati</i> 1	<i>In istruttoria</i>
Tipologia di reclamante	<i>Fruitori servizi</i>		<i>Soggetti convenzionati</i> 3
Principali oggetti dei reclami	<i>Riconciliazioni di pagamenti</i>		
	<i>Ricariche plafond</i>		
	<i>Home banking</i>		
	<i>Trasparenza</i>		
	<i>Ricevute di Pagamento</i>		
	<i>Storni</i> 1		
	<i>Terminali POS</i> 1		
	<i>Privacy</i>		
	<i>Condizioni economiche</i>		
	<i>Comunicazioni periodiche</i>		
	<i>Sito internet</i> 1		
	<i>Carte di versamento</i>		
<i>Banconote sospette</i>			

Illustrato durante la riunione del Consiglio di Amministrazione di Se.Pa.Fin. S.p.A. del 29 Gennaio 2021 e pubblicato sul sito "sepafin.com", unitamente alla Relazione annuale predisposta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami.