



RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2022

Ufficio Reclami di Se.Pa.Fin. S.p.A.

Se.Pa.Fin. S.p.A. a Socio Unico | Società soggetta alla direzione e coordinamento del Gruppo Buffetti S.p.A.

Sede Legale: Via Nino Bixio, 46/a 70017 Putignano (BA)

T. + 39 080 6985023 - **F.** + 39 080 6985012 info@sepafin.com | sepafin.com

Cap. Sociale € 1.000.000,00 i.v. - c.f. e p.iva 07783020725 - codice SDI M5UXCR1 - r.e.a. n. 587096 di Bari

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli Istituti di Pagamento Italiani - ex art. 114 septies D.l.gs 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPFIT31

Obiettivi del documento

Il documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2022, 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).

Il provvedimento di Banca d'Italia, prevede che annualmente venga redatto e reso pubblico dagli Intermediari finanziari un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Se.Pa.Fin. S.p.A., nel rispetto delle suddette disposizioni, ha adottato una specifica procedura per la trattazione dei reclami, attraverso la quale il cliente può inoltrare reclami nei casi di inosservanza da parte della Società 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.

Il presente documento, illustra la situazione reclami di Se.Pa.Fin. S.p.A. per l'anno 2022 e annualmente viene pubblicato sito internet di servizio dell'Istituto di Pagamento (www.sepafin.com e www.yappay.it) entro 45 giorni dalla chiusura dell'esercizio.

Informativa alla clientela

Per le eventuali contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'Istituto di Pagamento, il cliente potrà presentare reclamo in forma scritta alla medesima per lettera raccomandata A/R o via PEC, ai seguenti recapiti:

- Ufficio Reclami, Via Nino Bixio, 46/a, 70017 - Putignano (BA);
- indirizzo email: reclami@sepafin.com;
- indirizzo PEC: sepafin@pec.it;
- Compilando l'apposito modulo reclami presente presso gli Agenti/Esercenti convenzionati o scaricabile direttamente dal sito internet di riferimento dell'Istituto: www.sepafin.com e 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.

La Società prende in carico anche i reclami presentati attraverso i canali di comunicazione istituzionali, pur senza l'utilizzo dell'apposito modulo fornito dall'Istituto.

Gestione dei reclami

L'Ufficio Reclami, secondo la Procedura Operativa Interna all'uopo predisposta, una volta ricevuta la comunicazione, provvede a classificarne la natura, individuare la funzione più idonea per la gestione della problematica e a verificarne quindi la fondatezza. A seconda dell'esito dei medesimi, i reclami si suddividono in:

- **Fondati**, con indicazione dei tempi previsti per l'adempimento e le azioni che Se.Pa.Fin. S.p.A. intende adottare per risolvere la problematica;
- **Infondati**, con illustrazione adeguata, chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto.

Se si tratta di reclami relativi alla prestazione di Servizi rientranti nell'ambito di applicazione delle Disposizioni sulla Trasparenza, la Società darà riscontro ai reclami inviati entro 60 giorni, o, se l'oggetto della controversia è il rimborso di una operazione di pagamento, 15 giorni lavorativi. In situazioni eccezionali, se la Società non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla propria volontà, provvederà ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo. In ogni caso la Società provvederà ad inviare risposta definitiva entro 35 giorni lavorativi dalla ricezione.

Risoluzione delle controversie

Qualora il cliente non rimanga soddisfatto del riscontro predisposto e inviatogli dalla Società o non riceva alcuna risposta entro i termini precisati, fatto salvo il diritto di ricorrere all'autorità giudiziaria, il Punto Operativo avrà la facoltà di:

- (i) rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), di cui all'articolo 128-bis del TUB, secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia e consultabili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ovvero chiedendo informazioni presso la Banca d'Italia o direttamente alla Società (la guida relativa all'accesso all'ABF è messa a disposizione sul sito internet www.sepafin.com e www.yappay.it e presso i Punti Operativi convenzionati),
- (ii) attivare procedure di arbitrato o conciliazione che il Punto Operativo e la Società possono proporre per il tramite di specifici organismi riconosciuti dalla legge,
- (iii) presentare esposto alla Banca d'Italia.

Nel caso in cui il cliente voglia ricorrere direttamente all'autorità giudiziaria, dovrà attivare preventivamente la procedura conciliativa secondo quanto disposto dall'articolo 5, comma 1, del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Reclami anno 2022

Per l'anno 2022 sono pervenuti 3 reclami da parte della clientela di Se.Pa.Fin. S.p.A.

RENDICONTO RECLAMI PER L'ANNO 2022			
(Totale reclami pervenuti: 3)			
Esito reclami	Fondati 2	Infondati	In istruttoria 1
Tipologia di reclamante	Fruitori servizi 1	Soggetti convenzionati 2	
Principali oggetti dei reclami	Riconciliazioni di pagamenti		
	Ricariche plafond		
	Home banking 1		
	Trasparenza		
	Ricevute di Pagamento 1		
	Storni 1		
	Terminali POS		
	Privacy		
	Condizioni economiche		
	Comunicazioni periodiche		
	Sito internet		
	Carte di versamento		
Banconote sospette			