



# RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

## ANNO 2023

*Ufficio Reclami di Buffetti Finance S.p.A*

### **Buffetti Finance S.p.A.**

*Società a Socio Unico | Direzione e Coordinamento Gruppo Buffetti S.p.A.*

**Sede legale:** Via Filippo Caruso, n. 23 - 00173 Roma (RM)

**Sede operativa:** Via Nino Bixio, n. 46/a - 70017 Putignano (BA)

**T.** + 39 080 6985023 - **F.** + 39 080 6985012 - **info@buffettifinance.com | buffettifinance@pec.it | buffettifinance.com**

Cap. Sociale €1.500.000,00 i.v. – Reg. Imprese di Roma e C.F./P.IVA: 07783020725 – R.E.A. di Roma n.1678036 – cod. destinatario: M5UXCR1

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli I.P. Italiani ex art. 114 *septies* D.l.gs n. 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPF IT 31 XXX

## Obiettivi del documento

Il documento fornisce le informazioni relative alla gestione dei reclami dell'anno 2023, 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) e successive modifiche e integrazioni.

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.

Buffetti Finance 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 Buffetti Finance S.p.A. per l'anno 2023 e annualmente viene pubblicato sito internet istituzionale dell'Istituto di Pagamento entro 45 giorni dalla chiusura dell'esercizio.

### **Buffetti Finance S.p.A.**

*Società a Socio Unico | Direzione e Coordinamento Gruppo Buffetti S.p.A.*

**Sede legale:** Via Filippo Caruso, n. 23 - 00173 Roma (RM)

**Sede operativa:** Via Nino Bixio, n. 46/a - 70017 Putignano (BA)

**T.** + 39 080 6985023 - **F.** + 39 080 6985012 - **info@buffettifinance.com | buffettifinance@pec.it | buffettifinance.com**

Cap. Sociale €1.500.000,00 i.v. - Reg. Imprese di Roma e C.F./P.IVA: 07783020725 - R.E.A. di Roma n.1678036 - cod. destinatario: M5UXCR1

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli I.P. Italiani ex art. 114 *septies* D.l.gs n. 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPF IT 31 XXX

## 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 Filippo Caruso, 23, 00173 – Roma (RM);
- indirizzo email: [reclami@buffettifinance.com](mailto:reclami@buffettifinance.com);
- indirizzo PEC: [buffettifinance@pec.it](mailto:buffettifinance@pec.it);
- Compilando l'apposito modulo reclami presente presso gli Agenti/Esercenti convenzionati o scaricabile direttamente dal sito internet istituzionale: [www.buffettifinance.com](http://www.buffettifinance.com) 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.

### **Buffetti Finance S.p.A.**

*Società a Socio Unico | Direzione e Coordinamento Gruppo Buffetti S.p.A.*

**Sede legale:** Via Filippo Caruso, n. 23 - 00173 Roma (RM)

**Sede operativa:** Via Nino Bixio, n. 46/a - 70017 Putignano (BA)

**T. + 39 080 6985023 - F. + 39 080 6985012 - [info@buffettifinance.com](mailto:info@buffettifinance.com) | [buffettifinance@pec.it](mailto:buffettifinance@pec.it) | [buffettifinance.com](http://buffettifinance.com)**

Cap. Sociale €1.500.000,00 i.v. – Reg. Imprese di Roma e C.F./P.IVA: 07783020725 - R.E.A. di Roma n.1678036 – cod. destinatario: M5UXCR1

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli I.P. Italiani ex art. 114 *septies* D.l.gs n. 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPF IT 31 XXX

## 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 Buffetti Finance 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.

### **Buffetti Finance S.p.A.**

*Società a Socio Unico | Direzione e Coordinamento Gruppo Buffetti S.p.A.*

**Sede legale:** Via Filippo Caruso, n. 23 - 00173 Roma (RM)

**Sede operativa:** Via Nino Bixio, n. 46/a - 70017 Putignano (BA)

**T.** + 39 080 6985023 - **F.** + 39 080 6985012 - **info@buffettifinance.com | buffettifinance@pec.it | buffettifinance.com**

Cap. Sociale €1.500.000,00 i.v. - Reg. Imprese di Roma e C.F./P.IVA: 07783020725 - R.E.A. di Roma n.1678036 - cod. destinatario: M5UXCR1

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli I.P. Italiani ex art. 114 *septies* D.l.gs n. 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPF IT 31 XXX

## **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](http://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 istituzionale [www.buffettifinance.com](http://www.buffettifinance.com) 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.

### **Buffetti Finance S.p.A.**

*Società a Socio Unico | Direzione e Coordinamento Gruppo Buffetti S.p.A.*

**Sede legale:** Via Filippo Caruso, n. 23 - 00173 Roma (RM)

**Sede operativa:** Via Nino Bixio, n. 46/a - 70017 Putignano (BA)

**T.** + 39 080 6985023 - **F.** + 39 080 6985012 - **info@buffettifinance.com | buffettifinance@pec.it | buffettifinance.com**

Cap. Sociale €1.500.000,00 i.v. - Reg. Imprese di Roma e C.F./P.IVA: 07783020725 - R.E.A. di Roma n.1678036 - cod. destinatario: M5UXCR1

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli I.P. Italiani ex art. 114 septies D.l.gs n. 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPF IT 31 XXX

## Reclami anno 2023

Il rendiconto reclami è stato illustrato durante la riunione del Consiglio di Amministrazione di Buffetti Finance S.p.A. del 26/01/2024 e pubblicato sul sito istituzionale.

Per l'anno 2023 sono pervenuti 26 reclami da parte della clientela di Buffetti Finance S.p.A.

<b>RENDICONTO RECLAMI PER L'ANNO 2023</b>			
<b>(Totale reclami pervenuti: 26)</b>			
<b>Esito reclami</b>	Fondati <b>6</b>	Infondati <b>20</b>	In istruttoria
<b>Tipologia di reclamante</b>	Fruitori servizi <b>26</b>		Soggetti convenzionati
<b>Principali oggetti dei reclami</b>	Riconciliazioni di pagamenti <b>17</b>		
	Ricariche plafond		
	Home banking		
	Trasparenza		
	Ricevute di Pagamento <b>3</b>		
	Storni <b>5</b>		
	Terminali POS		
	Privacy <b>1</b>		
	Condizioni economiche		
	Comunicazioni periodiche		
	Sito internet		
	Carte di versamento		
	Banconote sospette		

### Buffetti Finance S.p.A.

Società a Socio Unico | Direzione e Coordinamento Gruppo Buffetti S.p.A.

**Sede legale:** Via Filippo Caruso, n. 23 - 00173 Roma (RM)

**Sede operativa:** Via Nino Bixio, n. 46/a - 70017 Putignano (BA)

T. + 39 080 6985023 - F. + 39 080 6985012 - [info@buffettifinance.com](mailto:info@buffettifinance.com) | [buffettifinance@pec.it](mailto:buffettifinance@pec.it) | [buffettifinance.com](http://buffettifinance.com)

Cap. Sociale €1.500.000,00 i.v. - Reg. Imprese di Roma e C.F./P.IVA: 07783020725 - R.E.A. di Roma n.1678036 - cod. destinatario: M5UXCR1

Iscritta al n. 81 dell'Albo degli I.P. Italiani ex art. 114 septies D.l.gs n. 385/1993 - ABI 36063.6 - SWIFT: SEPF IT 31 XXX