



www.yappay.it

## FOGLIO INFORMATIVO

Data ultimo aggiornamento:  
09/11/2018 - versione 2/2018

Redatto ai sensi del D.Lgs. 385 dell'1 settembre 1993 "Testo Unico delle leggi in materia bancaria creditizia", della Delibera CICR n. 286 del 4 marzo 2003 e delle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" di cui al Provvedimento del 29 luglio 2009 della Banca d'Italia e successive modifiche e integrazioni.

Il presente Foglio Informativo, unitamente alle ulteriori informazioni o documenti relativi al Servizio di esecuzione di ordini di pagamento denominato "Yappay" (il "Servizio"), è disponibile sul sito [www.yappay.it](http://www.yappay.it), presso le sedi o filiali di Se.Pa.Fin. S.p.A. e presso gli Esercenti/Agenti abilitati alla distribuzione del Servizio. La documentazione può essere, inoltre, richiesta al Servizio Clienti di Se.Pa.Fin. S.p.A. ai recapiti sotto riportati. Le informazioni di seguito pubblicate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'art. 1336 del codice civile.

### INFORMAZIONI SU SE.PA.FIN. S.P.A.

Denominazione: Se.Pa.Fin. S.p.A. - Sede legale e amministrativa: in Putignano (BA) - 70017 - Via Nino Bixio, 46/a - Capitale sociale: €505.000,00 i.v. - Ulteriori dati sociali: Iscrizione al Registro delle Imprese di Bari, C.F. e P.IVA 07783020725, REA BA - 587096

Iscrizione in albi: Iscritto al n. 81 dell'albo degli Istituti di pagamento e soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia - Codice ABI 36063,3 - Swift SEPFIT31XXX - Sito internet di Se.Pa.Fin. S.p.A.: [www.sepafin.it](http://www.sepafin.it) - Sito internet del Servizio: [www.yappay.it](http://www.yappay.it) (è un marchio registrato da Se.Pa.Fin. S.p.A.) - Indirizzo di posta elettronica: [sepafin@pec.it](mailto:sepafin@pec.it) - Recapiti per ulteriori informazioni: Indirizzo di posta elettronica: [servizio.clienti@sepafin.com](mailto:servizio.clienti@sepafin.com), Telefono Servizio Clienti +39 080 69 85 023 da telefoni fissi e cellulari e dall'estero, fax +39 080 69 85 012.



# Sepafin

Payment Institution

# SERVIZIO DI ESECUZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO

## FOGLIO INFORMATIVO

### CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

#### 1. Oggetto del servizio

- 1.1. Il Servizio erogato da Se.Pa.Fin. S.p.A. consiste nell'incasso di denaro a fronte di operazioni di pagamento richieste dal Cliente e nel successivo trasferimento della provvista corrispondente ai Beneficiari.
- 1.2. Le operazioni di incasso sono eseguite da Se.Pa.Fin. S.p.A. per il tramite dei propri Esercenti/Agenti convenzionati.
- 1.3. Di contro, le operazioni di pagamento nei confronti dei Beneficiari sono effettuate direttamente da Se.Pa.Fin. S.p.A., per il tramite dei fondi precostituiti sul conto di pagamento dagli Esercenti/Agenti.

#### 2. Modalità di esecuzione

- 2.1. Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente deve presentare all'Operatore il Documento Giustificativo contenente le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento (identità del Beneficiario, importo, identificativo Unico). Rispetto all'esecuzione dell'operazione di pagamento, laddove il Cliente presenti un Documento Giustificativo premarcato, ovvero compilato con i dati forniti dal Beneficiario, tale documento sarà sufficiente a dar corso all'esecuzione dell'operazione, pur nel rispetto degli obblighi identificativi imposti dalla normativa anticiclaggio per i pagamenti superiori ad € 1.000,00.
- 2.2. Prima del completamento della transazione, il Cliente corrisponde all'Operatore, in contanti o con altro strumento di pagamento, i fondi da trasferire al Beneficiario, comprensivi delle relative commissioni. L'Operatore accerta esclusivamente l'integrale compilazione e la corrispondenza della somma versata dal Cliente rispetto a quella indicata nel Documento Giustificativo. Una volta che l'operazione sia perfezionata dall'Operatore, non potrà essere annullata.
- 2.3. Conclusa l'operazione, il terminale genererà alternativamente due tipi di documenti da rilasciare al Cliente:
  - a) un'Attestazione di pagamento laddove l'efficacia solutoria dell'operazione sia immediata (cioè nel caso in cui l'Intermediario abbia una apposita convenzione con il Beneficiario);
  - b) una Ricevuta di pagamento, che sarà rilasciata laddove l'efficacia solutoria del pagamento sia differita al primo giorno lavorativo successivo, in quanto tra l'Intermediario ed il Beneficiario non sussiste apposita convenzione. In tal caso, peraltro, la Ricevuta indica che è possibile reperire il "Numero Transazione" assegnato alla stessa su [www.yappay.it](http://www.yappay.it).

L'operazione di pagamento potrà essere effettuata negli orari di apertura degli Esercenti/Agenti (variabili, a discrezione dell'Operatore) e la valuta di regolamento sarà l'Euro.

- 2.4. Qualora, successivamente alla conferma, il terminale non dovesse stampare l'Attestazione o la Ricevuta di pagamento e/o l'operazione non sia andata a buon fine, il Cliente avrà diritto ad ottenere dall'Operatore la restituzione dei fondi versati.
- 2.5. Il Cliente ha diritto, previa richiesta, di ottenere la conferma dell'esecuzione dell'operazione di pagamento o direttamente dall'Operatore, o sul sito [www.yappay.it](http://www.yappay.it), fornendo il codice assegnato alla transazione di pagamento ed indicato sullo scontrino.
- 2.6. Il Servizio non è disponibile per le operazioni di pagamento destinate a Beneficiari diversi da quelli preventivamente individuati e censiti nel sistema gestionale di Se.Pa.Fin. S.p.A.

#### 3. Responsabilità di SE.PA.FIN. S.P.A.

- 3.1. Se.Pa.Fin. S.p.A. è responsabile della corretta esecuzione del pagamento fatti salvi i casi in cui:
  - il Cliente fornisca l'Identificativo Unico inesatto;
  - ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito;
  - Se.Pa.Fin. S.p.A. provi al Cliente che il pagamento è stato ricevuto dal Beneficiario.
- 3.2. Se il Cliente fornisce dati errati o incompleti, saranno a suo carico le conseguenze della mancata/errata esecuzione. Fatta salva questa ipotesi, se il Cliente viene a conoscenza dell'esecuzione, da parte di Se.Pa. Fin. S.p.A., di un pagamento non autorizzato o inesatto, è tenuto ad informarla, e se la denuncia, ove fondata, pervenga entro 13 mesi dalla data dell'addebito, potrà ottenere immediatamente il rimborso.
- 3.3. Le informazioni relative all'esito dei pagamenti sono disponibili, su richiesta del Cliente, sul sito [www.yappay.it](http://www.yappay.it) nella parte dedicata al Servizio. In nessun caso Se.Pa.Fin. S.p.A. potrà essere considerata responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi erogati dai Beneficiari: pertanto, una volta completata l'operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Beneficiario.
- 3.4. Se l'operazione di pagamento si intenda effettuata pro-solvendo, ovvero con efficacia differita sarà necessario che Se.Pa. Fin. S.p.A. accrediti la somma sul conto corrente del Beneficiario. Laddove, per qualsiasi problematica di ordine tecnico ciò non dovesse avvenire o dovesse avvenire con ritardo, il Cliente sarà comunque manlevato da Se.Pa.Fin. S.p.A.

#### 4. Ricevimento del documento giustificativo (CUT-OFF operativo del servizio)

- 4.1. Se.Pa.Fin. S.p.A. ha stabilito un limite operativo oltre il quale gli ordini di pagamento presentati dai Clienti si considerano ricevuti la giornata lavorativa successiva. Tale limite operativo è stato fissato per le ore 23.00 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì di ciascuna settimana, pertanto:
  - gli ordini di pagamento presentati entro le ore 23.00 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì di ogni settimana, saranno considerati ricevuti nella giornata stessa;
  - gli ordini di pagamento ricevuti dopo le ore 23.00 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì di ogni settimana, saranno considerati ricevuti nella giornata lavorativa successiva;
  - gli ordini di pagamento ricevuti durante il sabato, la domenica e nei giorni festivi (ovvero: 1 e 6 gennaio, venerdì di Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 25 Aprile, 1 maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre, 8 - 25 - 26 Dicembre, dalle ore 00.00 alle 24.00 di tali date) saranno considerati ricevuti il primo giorno lavorativo successivo.

#### 5. Casi di identificazione del cliente

- 5.1. Presso gli Operatori Yappay non sarà possibile disporre ordini di pagamento per bollettini di importo superiore ad euro 1000,00 (mille/00), sia se regolati in contanti, sia se da disporre con altri strumenti di pagamento, anche laddove siano ordinati attraverso una pluralità di operazioni unitarie sotto il profilo economico, destinate al medesimo Beneficiario ed effettuate in momenti diversi in un circoscritto periodo di tempo fissato in sette giorni.
  - 5.2. Il Cliente, per le operazioni da regolarsi con strumenti di pagamento diversi dal contante, ove richiesto dall'Operatore, dovrà fornire un documento di riconoscimento in corso di validità.
- #### 6. Foro competente
- 6.1. Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e il Beneficiario le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio da parte di Se.Pa. Fin. S.p.A. saranno di competenza esclusiva del Foro di Bari ovvero, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

#### 7. Trattamento dei dati personali

- 7.1. Se.Pa.Fin. S.p.A. provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nell'informativa resa ai sensi dell'art.13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) disponibile presso i locali degli Esercenti/Agenti e liberamente scaricabile dal sito [www.yappay.it](http://www.yappay.it).

### QUALI SONO I RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO?

- I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:
- Erronea compilazione del bollettino di pagamento: l'inesatta indicazione, da parte del Cliente, dell'intestazione, del numero di conto e delle generalità del Beneficiario può pregiudicare il buon esito dell'operazione di accredito;
  - smarrimento o furto della Attestazione o Ricevuta di pagamento: qualora si concretizzi la fattispecie in esame e il Beneficiario dichiarerà di non aver ricevuto il pagamento dovuto, il Cliente non potrà dimostrare di aver correttamente provveduto al pagamento della somma indicata nel Documento Giustificativo e, conseguentemente, rischierà di:
    - a) dover effettuare una nuova operazione di pagamento nei confronti del Beneficiario;
    - B) subire un'interruzione nella erogazione del servizio da parte del Beneficiario;
    - C) di soggiacere ad eventuali sanzioni, ove previste;
  - deterioramento della Attestazione o Ricevuta di pagamento: nell'ipotesi in parola, il Cliente correrà sostanzialmente i medesimi rischi esposti al punto che precede; Se.Pa.Fin. S.p.A. suggerisce, pertanto, di provvedere ad un'adeguata conservazione di tale Attestazione di pagamento;
  - presentazione della richiesta di pagamento in coincidenza con la data ultima apposta dal Beneficiario: nell'ipotesi in parola il Cliente si espone al rischio dell'applicazione di interessi di mora relativi al ritardo di un giorno nell'esecuzione del pagamento.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito sono riportate le condizioni economiche massime applicabili:

Pagamenti di utenze.....	<b>2,00 Euro</b>
(es. bollette acqua, luce, gas, telefono)	
Pagamento MAV/RAV.....	<b>2,00 Euro</b>
Pagamento ricarica enti.....	<b>2,00 Euro</b>
PagoPA.....	<b>2,00 Euro</b>
Bollo Auto.....	<b>2,00 Euro</b>
Ricariche tecnologiche.....	<b>Valore Facciale</b>

### CONTROVERSIE E RECLAMI

Per qualsiasi controversia relativa al rapporto con Se.Pa.Fin. S.p.A., il Cliente può presentare un reclamo a Se.Pa.Fin. S.p.A., per lettera raccomandata A/R o a mezzo PEC ai seguenti recapiti:

- Ufficio Reclami, Via Nino Bixio, 46/a, 70017 - Putignano (BA);
- PEC: [sepafin@pec.it](mailto:sepafin@pec.it)

Se.Pa.Fin. S.p.A. darà riscontro ai reclami inviati entro 30 giorni o, laddove concernano servizi di pagamento erogati, entro 10 giornate operative successive:

- in caso di accoglimento del reclamo, indicando i tempi previsti per l'adempimento e le iniziative che essa si impegna ad assumere;
- in caso di rigetto, fornendo un'illustrazione chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto.

Qualora il Cliente non rimanga soddisfatto del riscontro predisposto e inviatogli da Se.Pa.Fin. S.p.A. o non riceva alcuna risposta entro i termini precisati, fatto salvo il diritto di ricorrere all'autorità giudiziaria, 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 a Se.Pa.Fin. S.p.A. (la guida relativa all'accesso all'ABF è messa a disposizione dei Clienti sul sito internet [www.sepafin.it](http://www.sepafin.it) e [www.yappay.it](http://www.yappay.it) e presso l'Operatore) (ii) attivare procedure di arbitrato o conciliazione che il Cliente e Se.Pa.Fin. S.p.A. può proporre per il tramite di specifici organismi riconosciuti dalla legge, nonché (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. Qualsiasi controversia.

### GLOSSARIO

**Agente:** indica l'agente in attività finanziaria E/O NEI SERVIZI DI PAGAMENTO, iscritto ai relativi elenchi tenuti dall'Organismo Agenti e Mediatori, convenzionato da Se.Pa.Fin. S.p.A. presso il quale il Cliente può presentare il Documento Giustificativo per procedere all'operazione di pagamento.

**Attestazione di pagamento:** indica il documento contenente tutti i dati della transazione consegnato al Cliente una volta perfezionata dall'Esercente l'operazione di pagamento, con efficacia liberatoria per il medesimo.

**Beneficiario:** indica il destinatario, persona fisica o giuridica, dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente.

**Cliente:** indica il pagatore che, recandosi presso l'Esercente/Agente, chiede il pagamento della somma indicata nel Documento Giustificativo a favore di un Beneficiario.

**Data Valuta:** indica, nelle operazioni di pagamento, l'intervallo di tempo che intercorre per l'accredito dei fondi al Beneficiario avente diritto.

**Documento Giustificativo:** indica le bollette e/o bollettini di conto corrente postale "premarcati" e "bianchi", MAV/RAV, ricariche telefoniche; non sono tuttavia ricompresi i bollettini "bianchi", compilati solo a cura del pagatore, senza le indicazioni ricevute dal Beneficiario.

**Esercenti:** indicano gli esercizi commerciali convenzionati da Se.Pa.Fin. S.p.A. presso i quali il Cliente può presentare il Documento Giustificativo per procedere al pagamento.

**Identificativo Unico:** indica la combinazione di lettere, numeri o simboli che il Cliente deve fornire a Se.Pa.Fin. S.p.A. per il tramite dell'Esercente per identificare con chiarezza il Beneficiario per l'esecuzione del Servizio.

**Intermediario:** si intende l'istituto autorizzato alla prestazione di servizi di pagamento da Banca d'Italia.

**Operatore:** si intende l'Esercente/Agente che materialmente esegue gli ordini di pagamento richiesti dalla clientela, per il tramite della piattaforma YAPPAY.

**Pagamento ricarica enti:** indica i pagamenti effettuati per fruire di servizi erogati dalla pubblica amministrazione direttamente o per il tramite di società autorizzate all'erogazione come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la refezione scolastica.

**Servizio:** indica il servizio di esecuzione di ordini di pagamento effettuato mediante pagamento di bollette e/o bollettini di conto corrente postale "premarcati" e "bianchi", MAV/RAV, ricariche telefoniche a favore dei Beneficiari.

**Ricariche tecnologiche:** indicano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ricariche di gestori telefonici, piattaforme da gioco digitale, abbonamenti tv digitali.

**Ricevuta di pagamento:** indica il documento contenente tutti i dati della transazione che viene consegnato al Cliente dall'Esercente allorché il pagamento si considera assolto "salvo buon fine". Tale ricevuta non è liberatoria per il Cliente.