

Gentile Cliente,
Se.Pa.Fin. S.p.A., iscritta al n. 81 dell'albo degli Istituti di Pagamento e soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia, (di seguito la "Società") rende le seguenti informazioni in conformità a quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (in sigla "GDPR") e dalla normativa nazionale vigente in materia (D.Lgs. 196/2003 così come modificato e parzialmente abrogato dal D.Lgs. 101/2018).
Se.Pa.Fin. S.p.A. La invita, pertanto, a leggere attentamente le presenti informazioni.

Glossario

Autorità Garante per la protezione dei dati personali
Autorità amministrativa istituita in Italia dalla legge n. 675 del 31 dicembre 1996, preposta alla vigilanza sul rispetto della normativa sulla protezione dei dati.

Dato personale

Ai sensi dell'art. 4, par. 1, n.1, si definisce dato personale "qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale."

Interessato

Soggetto giuridico (persona fisica o giuridica) identificabile ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 par. 1, n. 1 del GDPR.

Responsabile del trattamento

Ai sensi dell'art. 4, par.1, n. 8 del Regolamento, si tratta della "persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento."

Responsabile della protezione dei dati (RPD) o Data Protection Officer (DPO)

Figura introdotta dal GDPR, avente tra i principali compiti quello di informare e fornire consulenza al Titolare, Responsabili e Incaricati in merito alla protezione dei dati; sorvegliare l'osservanza del Regolamento; fornire pareri in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati; cooperare con l'autorità di controllo.

Titolare del trattamento

Ai sensi dell'art. 4, par. 1, n. 7 del Regolamento, si tratta della "persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali; quando le finalità e i mezzi di tale trattamento sono determinati dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, il Titolare del trattamento o i criteri specifici applicabili alla sua designazione possono essere stabiliti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri."

Trattamento di dati personali

Ai sensi dell'art. 4, par. 1, n. 2, si tratta di "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione."

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

RESE IN CONFORMITÀ A QUANTO DISPOSTO DAL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR) E DAL D. LGS. 196/2003 E S.M.I.



IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Se.Pa.Fin. S.p.A., sede legale in Putignano (BA), alla Via Nino Bixio n. 46/a - CAP 70017, indirizzo PEC: sepafin@pec.it, indirizzo mail: privacy@sepafin.com, telefono 080.6985023, fax 080.6985012



DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO) potrà essere contattato all'indirizzo mail: dpo@sepafin.com all'indirizzo PEC: giosef.perricci@pec.it, ovvero mediante raccomandata A/R (C.A. del Responsabile della Protezione dei dati) da recapitarsi all'indirizzo Via Nino Bixio n.46/a - 70017 Putignano (BA).



FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati conferiti sono trattati per le seguenti finalità:
a) erogazione dei servizi richiesti. BASE GIURIDICA: il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta del medesimo (Art. 6, par.1, lett b) GDPR);
b) adempimento ad obblighi di legge, previsti dalla normativa tempo per tempo vigente in ambito contabile e fiscale, in materia antiriciclaggio e di vigilanza. BASE GIURIDICA: il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale al quale è tenuto il Titolare del trattamento (Art. 6, par.1, lett c) GDPR).



TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI TRATTATI

Il Dati Personali oggetto di trattamento sono:
- Dati Identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza e/o domicilio, codice fiscale, estremi di un documento di riconoscimento, ovvero, nel caso di soggetti diversi da persone fisiche, ragione sociale, sede legale, Partita IVA, codici ATECO, REA, SAE);
- Dati di contatto (numero di telefono fisso, numero/i di cellulare, indirizzo mail, indirizzo PEC, ecc.).



MODALITÀ DI TRATTAMENTO E SOGGETTI AUTORIZZATI

I dati personali conferiti sono trattati dai dipendenti della Società espressamente designati come "autorizzati al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del Titolare" in forza di quanto disposto dagli artt. 4.10 e 29 del Regolamento (UE) 2016/679. Tale trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, anche automatizzati, in modo lecito e secondo correttezza, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità ed in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza di tali dati. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati. Decorsi i termini di conservazione, i dati sono distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.



EVENTUALI DESTINATARI O EVENTUALI CATEGORIE DI DESTINATARI

Ai sensi e per gli effetti dell'art.28 del GDPR, sono destinatari dei dati conferiti e, pertanto, trattano per conto del Titolare tali dati, i seguenti soggetti designati come Responsabili del trattamento:

- Consulenti e professionisti in forma singola o associata per l'espletamento di un incarico conferito per prestazioni funzionali ai fini sopra indicati;
- Consulenti informatici e/o società di consulenza per l'erogazione di servizi relativi all'assistenza e/o manutenzione software e hardware;
- Gestore sito internet;
- Software House che eroga servizi funzionali e strumentali ai fini sopra indicati;
- Partners che erogano servizi funzionali e strumentali ai fini sopra indicati;
- Outsourcers che erogano servizi funzionali e strumentali ai fini sopra indicati;
- Intermediari vigilati che erogano servizi funzionali e strumentali ai fini sopra indicati;
- Agenzie convenzionate che erogano servizi funzionali e strumentali ai fini sopra indicati;

i) Autorità e Organi di Vigilanza e controllo legittimati a richiedere tali dati (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Banca D'Italia, Guardia di Finanza).

L'elenco completo e aggiornato dei destinatari dei dati può essere gratuitamente e in qualsiasi momento richiesto al Titolare ai recapiti sopra indicati.



NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati personali è necessario per l'erogazione dei servizi richiesti, nonché per l'assolvimento degli obblighi di legge e, pertanto, l'eventuale rifiuto, anche parziale, o l'inesatta indicazione di tali dati determina l'impossibilità per il Titolare di fornire detti servizi e di eseguire tutti gli adempimenti ad essi connessi.



TRASFERIMENTO DEI DATI A UN PAESE TERZO

I dati personali conferiti non sono trasferiti in Paesi Terzi. Tuttavia, nel caso in cui ciò si rendesse necessario per fornire le prestazioni contrattuali richieste, il trasferimento dei dati personali verso i Paesi che non appartengono all'Unione Europea, sarà eseguito solo previa conclusione di specifici contratti contenenti clausole di salvaguardia e garanzie appropriate per la protezione dei dati personali.



PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, dopo la cessazione, intervenuta per qualsivoglia causa e/o ragione, per il tempo previsto dalle normative vigenti, sempre e comunque non oltre 10 anni successivi. Per quanto riguarda l'accertamento e/o l'esercizio e/o la difesa di un diritto, per tutta la durata del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino alla decadenza e/o prescrizione dei termini di legge relativi all'esperibilità delle tutele giudiziali e/o dei mezzi di impugnazione.



DIRITTI DELL'INTERESSATO

All'Interessato sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Diritto di revocare il consenso prestato**, esperibile in qualsiasi momento (Art.7 GDPR).
- Diritto di accesso** (Art.15 GDPR): il diritto di accesso prevede in ogni caso il diritto di ricevere una copia dei dati personali oggetto di trattamento.
- Diritto di rettifica** (Art.16 GDPR): l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo.
- Diritto alla cancellazione - Diritto all'oblio** (Art.17 GDPR): l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo.
- Diritto di limitazione di trattamento** (Art.18 GDPR): l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi di cui al citato Art. 18 GDPR.
- Diritto alla portabilità dei dati** (Art.20 GDPR): l'Interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano forniti a un Titolare del trattamento ed ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del trattamento cui li ha forniti.
- Diritto di opposizione** (Art.21 GDPR): l'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, per motivi legittimi, compresa la profilazione e il marketing.
- Diritto di non essere sottoposto a profilazione** (Art.22 GDPR): l'Interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.
- Diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante** per la Protezione dei dati personali (Art.77 del GDPR).
- Diritto di adire le opportune sedi giudiziarie** (Art.79 del GDPR).

Tali diritti possono essere esercitati, per iscritto, inviando una comunicazione al Titolare del trattamento ai recapiti sopra indicati.

Redatto ai sensi del D.Lgs. 385 dell'1 settembre 1993 "Testo Unico delle leggi in materia bancaria e 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 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'articolo 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 PIVA 07783020725, REA BA - 587096 - Iscritto al n. 81 dell'Albo degli Istituti di Pagamento Italiani e soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia - Codice ABI 36063.6 - Swift: SEPFIT31XXX - Sito internet istituzionale: www.sepafin.com - Sito internet del Servizio: www.yappay.it - Indirizzo di posta elettronica certificata: sepafin@pec.it - Indirizzo di posta elettronica: servizio.clienti@sepafin.com, Telefono: +39 080 69 85 023 (da telefoni fissi e cellulari e dall'estero), fax: +39 080 69 85 012.

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'esecuzione di operazioni di pagamento richieste dal Cliente previa presentazione di un Documento Giustificativo presso un Punto Operativo convenzionato con l'Intermediario.
1.2. Dette operazioni sono finalizzate all'incasso di fondi da destinare ai Beneficiari delle medesime.

2. Modalità di esecuzione

2.1. Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente deve presentare all'Operatore un Documento Giustificativo contenente le informazioni necessarie all'Operatore, in contanti o con altro strumento di pagamento, i fondi da trasferire al Beneficiario, comprensivi delle relative commissioni.
Qualora il Cliente, presentatosi presso il Punto Operativo, intenda concludere l'operazione e non disponga della somma necessaria, potrà richiedere che i dati dell'operazione siano mantenuti in "pending" e ripresentarsi entro le 72 ore successive per completare l'operazione.
Le commissioni vengono imputate a ciascuna operazione richiesta. L'Operatore accerta esclusivamente l'integrale compilazione del Documento e la corrispondenza della somma versata dal Cliente rispetto a quella riportata sul titolo. Una volta che l'operazione sia confermata dal Cliente e perfezionata dall'Operatore, non potrà essere annullata.

2.2. Prima del completamento della transazione, il Cliente dovrà corrispondere all'Operatore, in contanti o con altro strumento di pagamento, i fondi da trasferire al Beneficiario, comprensivi delle relative commissioni.

2.3. Conclusa l'operazione, il terminale potrà generare, alternativamente, due tipologie di documenti da rilasciare al Cliente:

a) **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 e nel caso di PagoPA, Bollo Auto, MAV/RAV, Bollettino Freccia, Deleghe F24); b) **Ricevuta di pagamento**, 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.

2.4. Per i pagamenti regolati in monetica, l'operazione sarà liquidata al Beneficiario entro la fine della giornata operativa successiva a quella di ricezione dei fondi. Nell'utilizzo delle carte di debito/credito, il Cliente dovrà attenersi diligentemente alle norme di sicurezza previste dal Circuito.

L'operazione di pagamento potrà essere effettuata negli orari di apertura dei Punti Operativi (variabili, a discrezione di ciascuno) e la valuta di regolamento sarà l'Euro (cfr. successivo punto 4 per i cut-off operativi).

2.5. Qualora, successivamente alla conferma dell'operazione, 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.

2.6. Il Cliente ha diritto, previa richiesta, di ottenere la conferma dell'esecuzione dell'operazione di pagamento direttamente dall'Operatore, oppure sul sito www.yappay.it, fornendo il codice assegnato alla transazione di pagamento ed indicato sullo scontrino.

2.7. Il Servizio non è disponibile per le operazioni di pagamento destinate a Beneficiari non preventivamente censiti nel sistema gestionale di Se.Pa.Fin. S.p.A.

3. Pagamento deleghe F24 *

3.1. Il servizio concerne l'esecuzione di operazioni di pagamento di tributi (imposte e tasse) attraverso deleghe F24.
3.2. Le operazioni di pagamento delle deleghe F24:
a) saranno annullabili (previa valutazione della meritevolezza della richiesta) solo entro le ore 17:00 del medesimo giorno in cui è stata processata l'operazione; b) si perfezioneranno se i dati inseriti siano esatti (dati imprecisi possono pregiudicarle, causare pagamenti parziali o a beneficiari diversi); c) potrebbero essere pregiudicate a seguito di un guasto dei sistemi non dipendenti da Se.Pa.Fin. S.p.A.; d) saranno disposte alla data riportata sul pre-scontrino e confermata anche sulla ricevuta di pagamento; e) se ordinate in prossimità delle scadenze indicate dal Beneficiario, potrebbero incorrere in mancata o tardiva riconciliazione da parte di quest'ultimo.

4. Responsabilità di SE.PA.FIN. S.P.A.

4.1. 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.

4.2. 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 informare l'Intermediario, e se la denuncia, ove fondata, pervenga entro 13 mesi dalla data dell'addebito, il Cliente potrà ottenere immediatamente il rimborso.

4.3. Le informazioni relative all'esito dei pagamenti sono disponibili su richiesta del Cliente sul sito 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.

4.4. Se l'operazione di pagamento si intende effettuata pro-solvendo 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.

5. Ricevimento del Documento Giustificativo (CUT-OFF operativo)

5.1. Se.Pa.Fin. S.p.A. ha stabilito un limite operativo giornaliero oltre il quale gli ordini di pagamento presentati dai Clienti si considerano ricevuti nella giornata lavorativa successiva, pertanto:
- gli ordini di pagamento presentati entro le ore 23:00 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì 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 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.

6. Limiti Operativi

6.1. Presso i Punti Operativi Yappay non sarà possibile disporre ordini di pagamento di importo superiore ad euro 999,99 (novecentonovantanove/99), se regolati in contanti, 2.999,99 (duemilanovencentonovantanove/99) se regolati con carte di debito/credito, comprensivi di commissioni. Tali limiti di importo valgono per tutte le tipologie di Documento Giustificativo presentato all'incasso.

6.2. Per le operazioni di pagamento da regolarsi con carte di debito/credito, ove richiesto dall'Operatore, il Cliente dovrà fornire un documento di riconoscimento in corso di validità.

7. Foro competente

7.1. 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.

8. Trattamento dei dati personali

8.1. Se.Pa.Fin. S.p.A. provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nelle informazioni rese ai sensi dell'art.13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), disponibili presso i locali dei Punti Operativi convenzionati e liberamente scaricabili dal sito www.sepafin.com.

QUALI SONO I RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO?

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- erroneta compilazione del bollettino di pagamento ovvero l'inesatta indicazione, da parte del Cliente, dell'istestazione, 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 dichiari 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) 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.

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

Se.Pa.Fin. S.p.A. darà riscontro ai reclami inviati entro 30 giorni o, laddove concernano servizi di pagamento erogati, entro 15 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 consultabile sul sito 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.com e presso l'Operatore) (ii) attivare procedure di arbitrato o conciliazione che il Cliente 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.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Bollettini Postali	2,00 Euro
Bollettino Freccia	1,50 Euro
MAV/RAV	2,00 Euro
Avviso PagoPA	1,50 Euro
Bollo Auto	1,70 Euro
Ricarica Enti	1,50 Euro
Deleghe F24	2,50 Euro
Ricariche Tecnologiche	Valore Facciale

GLOSSARIO

Attestazione di pagamento: indica il documento, contenente tutti i dati della transazione, consegnato al Cliente una volta perfezionata 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 il Punto Operativo, 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 il documento che contiene le informazioni concernenti l'operazione di pagamento da effettuare (a titolo esemplificativo: bollettini postali, MAV/RAV, Bollettini Freccia, avvisi PagoPA, Bollo Auto, Deleghe F24)

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 del Punto Operativo 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 il soggetto, delegato del Punto Operativo 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.

Punto Operativo: indica l'agente in attività finanziaria e/o nei servizi di pagamento, iscritto ai relativi elenchi tenuti dall'Organismo Agenti e Mediatori (OAM), o il Punto Operativo titolare di un'attività commerciale, convenzionati da Se.Pa.Fin. S.p.A. presso i quali il Cliente può presentare il Documento Giustificativo per procedere all'operazione di pagamento.

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 dal Punto Operativo allorché il pagamento si considera assolto "salvo buon fine". Tale ricevuta non è liberatoria per il Cliente.

Servizio: indica il servizio di esecuzione di ordini di pagamento effettuato mediante pagamento di bollettini di conto corrente postale, MAV/RAV, PagoPA, Bollo Auto, Bollettino Freccia, etc., ricariche tecnologiche a favore dei Beneficiari.

*Disponibile per le reti che hanno aderito al servizio.