



Sepafin

Payment Institution

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami



Anno 2018



Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2018

(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 e s.i.)

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 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, ha adottato una specifica policy per la trattazione dei reclami, al fine di garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive, con l'impegno di pubblicare annualmente la rendicontazione dell'attività di gestione dell'Ufficio Reclami sul sito internet di servizio dell'Istituto di Pagamento (www.yappay.it).

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 agente/esercente 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.

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.

Alla luce di quanto innanzi considerato, si evidenzia come nell'anno 2018 l'Istituto abbia registrato la presentazione di un unico reclamo, purtuttavia concernente tre distinti episodi, afferenti uno a questioni di riconciliazioni di pagamenti per il servizio di incasso fondi, altri due riguardanti problematiche nella visualizzazione della disponibilità del plafond di ricarica su conto di pagamento. In tutti e tre i casi, le rimostranze sono risultate infondate per le ragioni di seguito brevemente esposte:

1) rispetto alla mancata riconciliazione dei pagamenti, la fattispecie concerneva pagamenti ordinati oltre la scadenza impressa sul documento giustificativo. L'Istituto non manca di rendere edotta la propria clientela, in ossequio alle linee guida per il pagamento bollettini emesse dall'Autorità di Vigilanza, della circostanza tale per cui nelle ipotesi in cui l'operazione di pagamento sia ordinata verso beneficiari coi quali Se.Pa.Fin. S.p.A. non è in convenzione diretta, detta operazione non estingue immediatamente il debito, bensì produce gli effetti di un normale bonifico, con tempi massimi di esecuzione normativamente previsti. In tal caso, quindi, il pagamento effettuato in prossimità della scadenza, o a scadenza avvenuta, potrebbe non arrivare al beneficiario in tempo utile, stante la possibilità normativamente riconosciuta di regolare l'operazione il giorno successivo a quello in cui la stessa viene ordinata, generando per tal via problemi nella riconciliazione che esulano dal dominio dell'intermediario;

2) rispetto ai lamentati episodi di tardiva visualizzazione del saldo presente sul conto di pagamento, si è trattato in entrambi i casi di circostanze non imputabili in alcun modo a dolo o colpa dell'Istituto.

A fronte del riscontro fornito dall'Istituto al cliente, nessuna ulteriore azione è stata da questi proposta per i medesimi episodi.

Tutta la documentazione afferente al reclamo e la relativa trattazione è debitamente archiviata ed all'uopo resa disponibile dall'Istituto.

Putignano, lì 30/01/2019

La Responsabile Ufficio Reclami
Avv. Valeria Pizzutilo



Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2018

Illustrato durante la riunione del Consiglio di Amministrazione di Se.Pa.Fin. S.p.A. del 02 Febbraio 2019 e pubblicato sul sito "Yappay", unitamente alla Relazione annuale predisposta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami.

RENDICONTO RECLAMI PER L'ANNO 2018 (Totale reclami pervenuti 1)			
Esito reclami	Fondati	Infondati 1	In istruttoria
Tipologia di reclamante	Fruitori servizi	Soggetti convenzionati 1	
Principali oggetti dei reclami	Riconciliazioni di pagamenti 1		
	Ricariche plafond 1 ¹		
	Home banking		
	Trasparenza		
	Privacy		
	Condizioni economiche		
	Comunicazioni periodiche		
	Sito internet		
	Carte di versamento		
	Banconote sospette		

¹ Si precisa come il medesimo reclamo trattasse di due distinti episodi afferenti alle tematiche segnalate.