

Alla Cortese Attenzione del

Consiglio di Amministrazione e del

Collegio Sindacale di Se.Pa.Fin. S.p.A.

Putignano, lì 30/01/2020

Oggetto: *Relazione annuale delle attività di gestione dei reclami*

Si riporta di seguito la relazione che monitora la gestione dei reclami per l'anno 2019, da parte del Responsabile del relativo Ufficio della società Se.Pa.Fin. S.p.A.

Nel rimanere a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

La Responsabile dell'Ufficio Reclami

Avv. Valeria Pizzutilo

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2019

(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)

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, la cui revisione è stata approvata nella seduta del Cda del 17/06/2019. Si è intervenuti sulle tempistiche di risposta ai reclami, prevedendo che, qualora si tratti di reclami relativi alla prestazione di Servizi rientranti nell'ambito di applicazione delle Disposizioni sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, la Società dovrà rispondere entro 30 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta. Laddove l'oggetto della controversia sia il rimborso di una operazione di pagamento, la Società dovrà rispondere entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

La Società è dedita a fornire ai clienti risposte sollecite ed esauritive, con l'impegno di pubblicare annualmente la rendicontazione dell'attività di gestione dell'Ufficio Reclami sul sito internet istituzionale dell'Istituto di Pagamento (www.sepafin.com).

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 punto operativo 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.

Giova precisare che l’utilizzo della modulistica predisposta dalla Società non è *conditio sine qua non* alla trattazione del reclamo.

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 2019 l’Istituto abbia registrato la presentazione di tre reclami, afferenti uno a questioni di trasparenza e due, provenienti dal medesimo cliente, afferenti alla mancata visualizzazione delle ricevute di pagamento nell’“Area Riservata” del portale “Yappay”. Le rimostranze sono state accolte per quanto concerne la lamentata mancata visualizzazione delle ricevute di pagamento, mentre per quanto riguarda la questione di trasparenza inerente la redazione del Foglio Informativo da esporre al pubblico, le funzioni di controllo di Se.Pa.Fin. S.p.A. hanno proposto un intervento correttivo alla Governance, da questa accolto, come di seguito illustrato.

Nel caso specifico, un Punto Operativo (di seguito “PO”) convenzionato dalla Società per l’attività di incasso fondi contattava l’Ufficio Reclami per avere delucidazioni in merito al foglio informativo riguardante il servizio di esecuzione di ordini di pagamento. Il Foglio Informativo consegnato al PO, nella versione n. 2/2018 del 09/11/2018, recava quale importo commissionale applicabile alla clientela il valore di € 2,00 per singola operazione ordinata. Il PO sottolineava come nel Documento di Sintesi fossero invece riportate commissioni differenti a seconda del titolo giustificativo presentato all’incasso. L’Ufficio Reclami ha riscontrato la comunicazione, sottolineando come il Foglio Informativo in formato A3 da esporre al pubblico recasse il valore massimo possibile, applicabile alle operazioni ordinate dalla clientela. Malgrado ciò, le commissioni di fatto da applicare alla clientela del PO sarebbero state solo ed esclusivamente quelle previste sul documento di sintesi, parte integrante del contratto di convenzionamento sottoscritto con Se.Pa.Fin. S.p.A. Il riscontro fornito è stato sufficientemente esaustivo per il PO, il quale non ha formulato alcuna richiesta e/o rimostranza ulteriore.

Il reclamo pervenuto ha fornito spunto alle funzioni di controllo interno per pianificare un intervento migliorativo nella redazione delle locandine da esporre al pubblico, che facesse fede ai costi del servizio di incasso fondi effettivamente imponibili alla clientela e così è stato suggerito alla Governance di

“personalizzare” i fogli informativi da destinare all’esposizione al pubblico, a seconda del costo del servizio effettivamente applicato. La proposta è stata accolta dal CdA con delibera del 07/10/2019 e conseguente diversificazione dei Fogli Informativi da esporre presso i locali commerciali dei PO convenzionati all’incasso fondi, a seconda dei profili commissionali negoziati dalla Governance di concerto con gli Agenti SdP abilitati e le capo-reti distributive nel servizio Light.

Rispetto alle questioni attinenti alla mancata visualizzazione delle ricevute di pagamento nell’“Area Riservata” del portale “Yappay” da parte di un cliente recatosi presso un Punto Operativo per il pagamento di bollettini postali, lo stesso ha lamentato la medesima problematica in due distinti episodi (uno del gennaio 2019, l’altro del novembre 2019), ovvero che non reperiva nell’“Area Riservata” a lui dedicata (previa login del proprio account), le ricevute delle operazioni richieste.

In riscontro alle comunicazioni di reclamo, si è data evidenza al cliente di come la mancata visualizzazione delle ricevute fosse imputabile ad una non corretta associazione tra “codice anagrafico utente” e i vari pagamenti effettuati. In particolare, il Punto Operativo presso il quale il cliente si è recato per effettuare le operazioni associava ai pagamenti due codici anagrafici differenti: uno generato all’atto della prima registrazione sul portale “Yappay” con la mail di login, un secondo codice generato all’atto del pagamento ordinato in data successiva alla prima registrazione.

Per tale ragione, una volta effettuato l’accesso al portale con le credenziali della prima registrazione, il sistema non ha riconosciuto il “codice anagrafico utente” associato ai pagamenti e non ha premesso di visualizzare le ricevute, purtuttavia regolarmente generate.

Per ovviare all’inconveniente, l’IT Manager ha proceduto alla disattivazione del “codice anagrafico utente” generato in occasione del pagamento successivo alla prima registrazione, in maniera tale da consentire al cliente di visualizzare i futuri pagamenti nella consueta “Area riservata” del portale “Yappay”.

Posto che la disattivazione comporta, una volta effettuata, l’impossibilità di visualizzare il PDF delle ricevute richieste, le stesse sono state trasmesse al cliente in allegato al riscontro fornito.

Alla data della presente relazione, nessuna ulteriore azione è stata da proposta per le rimostranze illustrate.

Tutta la documentazione afferente ai prefati reclami è archiviata presso l’Ufficio di riferimento ed all’uopo resa disponibile.

Putignano, lì 30/01/2020

La Responsabile Ufficio Reclami

Avv. Valeria Pizzutilo

RENDICONTO RECLAMI PER L'ANNO 2019 (Totale reclami pervenuti: 3)			
Esito reclami	Fondati 2	Infondati 1	In istruttoria
Tipologia di reclamante	Fruitori servizi		Soggetti convenzionati 3
Principali oggetti dei reclami	Riconciliazioni di pagamenti		
	Ricariche plafond		
	Home banking		
	Trasparenza 1		
	Ricevute di Pagamento 2		
	Privacy		
	Condizioni economiche		
	Comunicazioni periodiche		
	Sito internet		
	Carte di versamento		
Banconote sospette			

Illustrato durante la riunione del Consiglio di Amministrazione di Se.Pa.Fin. S.p.A. del 14 Febbraio 2020 e pubblicato sul sito "sepafin.com", unitamente alla Relazione annuale predisposta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami.