



# Sepafin

Payment Institution

## **Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami**



Anno 2017



## Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2017

(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 30 Settembre 2016)

Le disposizioni di Banca D'Italia del 30 Settembre 2016 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 procedura 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](http://www.yappay.it)) entro 45 giorni dalla chiusura dell'esercizio.

Sulla scorta di una dettagliata procedura interna, 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.

Si rappresenta che il cliente, per eventuali contestazioni in relazione ai rapporti intrattenuti con l'Istituto di Pagamento, potrà presentare reclamo in forma scritta all'Istituto stesso secondo le seguenti 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) E-mail inoltrata all'indirizzo di posta elettronica [reclami@sepafin.com](mailto:reclami@sepafin.com);
- d) PEC inviata all'indirizzo di posta elettronica certificata [sepafin@pec.it](mailto:sepafin@pec.it);
- e) Compilando l'apposito modulo reclami presente presso gli Agenti/Esercenti convenzionati o scaricabile direttamente dal sito internet di riferimento dell'Istituto: [www.yappay.it](http://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, 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, predisponendo, in caso di esito positivo, le azioni necessarie alla correzione della disfunzione per il ristabilimento dello status quo ante.

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 che nell'anno 2017 l'Istituto non ha riportato reclami di sorta.

Putignano,  
li 29/01/2018

Il Presidente e Responsabile Conformità  
Dott. Francesco Intini