

N° 1  
Decorrenza 8/11/2021  
Cod. FI\_AIS\_PIS\_BP

## Foglio Informativo ai sensi della normativa in materia di Trasparenza delle operazioni e servizi bancari (Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia)

### FOGLIO INFORMATIVO Servizio di Informazione sui conti e Servizio di disposizione di ordine di pagamento (BANCOPOSTA OPEN)

#### Informazioni su Poste Italiane S.p.A.

Poste Italiane SpA – Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche “Poste Italiane” o “Poste”), codice ABI 07601, è una società per azioni con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996, codice fiscale 97103880585, partita IVA 01114601006. Poste Italiane informa che il Patrimonio BancoPosta è stato costituito ai sensi dell'art. 2, comma 17- octies, del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225, convertito con Legge 26 febbraio 2011 n. 10, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia, e destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i., e che ad esso vengono imputati beni e rapporti giuridici relativi alla predetta attività. Poste Italiane è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia. Sito Internet: [www.poste.it](http://www.poste.it).

Per ogni informazione utile il cliente può contattare il Servizio Clienti al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

#### INFORMATIVA RIGUARDANTE LA COMMERCIALIZZAZIONE A DISTANZA DI SERVIZI FINANZIARI AI CONSUMATORI AI SENSI DEL “CODICE DEL CONSUMO” DI CUI AL D. LGS. 6 SETTEMBRE 2005 N. 206 E S.M.I. (ARTT. 67-QUATER E SS)

La presente vale quale informativa precontrattuale e contiene alcune informazioni sui servizi finanziari disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti da Poste Italiane

Il Cliente è invitato a leggere - prima di sottoscrivere un contratto tramite tecniche di comunicazione a distanza - la presente informativa unitamente a tutta l'ulteriore pertinente documentazione disponibile/ consegnata in fase precontrattuale.

Per quanto attiene alle informazioni che Poste Italiane è tenuta a fornire ai sensi del Codice del Consumo, si rinvia:

- al presente Foglio informativo redatto ai sensi delle Istruzioni di Vigilanza di Banca d'Italia (recesso, reclami);
- allo specifico contratto e alle specifiche condizioni contrattuali ed economiche che regolano i singoli servizi di natura bancaria, (nel seguito, “Contratto”);
- al testo dell' “Informativa sul trattamento e la protezione dei dati personali” fornita da Poste Italiane S.p.A. ai sensi del Regolamento Generale sulla protezione dei dati (Regolamento UE 679/2016).

Legislazione applicabile: al contratto sui Servizi si applica la legge italiana.

Foro competente: per ogni controversia che dovesse insorgere tra Poste Italiane e il Cliente con riferimento ai rapporti regolati dal presente Contratto, il Foro territorialmente competente è quello del luogo di residenza o domicilio a tal fine eletto dal Cliente. Qualora la residenza o il domicilio del Cliente non siano ubicati nel territorio dello Stato, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Lingua: Le informazioni sul contratto saranno comunicate in lingua italiana.

Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato: non sono previsti costi, se non quelli relativi all'eventuale invio di documentazione all'Ufficio Postale.

#### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI E DEL SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINE DI PAGAMENTO (“BANCOPOSTA OPEN”)

##### CHE COS'È IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SU CONTI E IL SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINE DI PAGAMENTO

Il Servizio di Informazione sui Conti e il Servizio di Disposizione di Ordine di pagamento – utilizzabili tramite l'App BancoPosta - sono offerti ai titolari di conto corrente BancoPosta (destinati ai Consumatori) e ai titolari di prodotti del Gruppo Poste Italiane che accedono in App BancoPosta con modalità di autenticazione “forte” ai sensi della Direttiva 2015/2366 (di seguito anche “Cliente/i” o “Utente/i”):

- **Servizio di Informazione sui Conti (di seguito anche “Servizio AIS”):** servizio che fornisce informazioni relativamente ad uno o più conti di pagamento accessibili online, detenuti dal Cliente presso uno più prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto diversi da Poste Italiane (di seguito anche “Banca/e Terza/e).
- **Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento (di seguito anche “Servizio PIS”):** servizio che permette al Cliente di disporre un ordine di pagamento (tra quelli resi disponibili da Poste Italiane) a valere sui conti di pagamento accessibili online, già oggetto del Servizio di informazione sui conti di pagamento presso una o più Banche Terze. Per poter utilizzare il Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento è necessario che il collegamento con la Banca Terza attraverso il Servizio di Informazione sui Conti sia attivo e non scaduto.

Nel caso in cui il collegamento non risulti attivo o sia scaduto non sarà possibile utilizzare il Servizio PIS e quindi inizializzare da App BancoPosta pagamenti a valere su conti di pagamento detenuti presso Banche terze dall'APP BancoPosta.

Il Cliente può scegliere di utilizzare il solo Servizio di Informazione sui Conti.

## PRINCIPALI RISCHI

I rischi potenziali identificati sono:

- inerenti ai più generali rischi collegati all'utilizzo di strumenti di mobile banking;
- operativi connessi all'infrastruttura che prevede dipendenze, non strettamente controllabili e governabili da Poste Italiane, da fornitori terzi per il funzionamento dei servizi (potrebbero verificarsi instabilità degli ambienti). Poste Italiane non è responsabile di eventuali informazioni, messe a disposizione del Cliente, non corrette ad essa fornite da parte del prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto né dell'inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento, inizializzato in App BancoPosta tramite il Servizio PIS, da parte dell'istituto di pagamento di radicamento del conto.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	
Canone mensile per la funzionalità "Servizio di Informazione sui Conti"	Euro 0,00
Canone mensile per la funzionalità " Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento"	Euro 0,00
Commissione per la funzionalità "Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento" (costo per singola operazione inizializzata)	Euro 0,00
Commissione per invio comunicazioni	Euro 0,00

## ORARI E DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO AIS E PIS

- **Orari e disponibilità Servizio di Informazione sui Conti:** il servizio è disponibile 24h/24h
- **Orari e disponibilità Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento:** il servizio è disponibile 24h/24h
- **Tempi di lavorazione della singola Disposizione di Ordine inizializzato ed eventuali orari di presa in carico:** l'inizializzazione verso l'istituto terzo avviene in tempo reale, per l'autorizzazione ed esecuzione si rimanda agli orari e alle comunicazioni previste dalla singola Banca Terza.

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO DAL CONTRATTO

Il Cliente ha facoltà di esercitare la sua facoltà di recesso dal Contratto Quadro entro 14 (quattordici) giorni della data di cui al precedente art. 5.2, senza spese di chiusura e senza penalità, inviando con raccomandata AR il modulo disponibile sul Sito, compilato e sottoscritto, al seguente indirizzo: CS OPP Poste Italiane, Piazza Matteotti 2, 80133, Napoli.

Nei casi di cui al comma che precede il Cliente è tenuto a pagare l'importo eventualmente dovuto a Poste Italiane per il servizio effettivamente prestato ed a restituire qualsiasi importo che abbia eventualmente ricevuto da Poste Italiane entro 30 (trenta) giorni. Poste Italiane è tenuta a rimborsare al Cliente gli importi da quest'ultimo eventualmente corrisposti entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, ad eccezione dell'importo eventualmente dovuto a Poste Italiane per i servizi effettivamente prestati.

Fermo restando quanto previsto al precedente comma 1 della presente sezione, il Cliente ha comunque diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto Quadro, senza penalità e senza spese di chiusura, inviando il modulo disponibile sul Sito con raccomandata AR, compilato e sottoscritto, al seguente indirizzo: CS OPP Poste Italiane, Piazza Matteotti 2, 80133, Napoli.

Il recesso avrà efficacia entro tre giorni dall'avvenuto ricevimento da parte di Poste Italiane della comunicazione del recesso da parte del Cliente; fino a tale data il Cliente potrà usufruire delle funzionalità del/i servizio/i AIS e/o PIS.

In ogni caso il/i servizio/i AIS e/o PIS viene/vengono automaticamente disattivato/i da Poste Italiane nei casi in cui il Cliente per qualsiasi ragione non sia più in possesso delle sue Credenziali Poste

Poste Italiane può recedere dal Contratto Quadro senza preavviso qualora vi sia una giusta causa ovvero un giustificato motivo ovvero, in caso non vi sia un giustificato motivo, dando un preavviso scritto non inferiore a 2 (due) mesi, inviando una raccomandata AR all'indirizzo fornito dal cliente nel modulo di richiesta di sottoscrizione del Servizio.

In caso di recesso, da parte del Cliente oppure di Poste Italiane, ciascuno ha diritto di esigere il pagamento di tutto quanto sia dovuto dall'altro.

I rapporti relativi al Servizio si estinguono in ogni caso col decesso nonché in caso di sopravvenuta incapacità di agire del Cliente purché ne sia stata data comunicazione scritta a Poste Italiane.

### RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI

Il Cliente può avanzare reclamo a Poste Italiane per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte di Poste Italiane stessa delle condizioni contrattuali che regolano i Servizi. Le condizioni, le modalità e i termini di presentazione del reclamo sono indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" e nei FI a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane risponderà al reclamo entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del medesimo. Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di Poste Italiane, Poste Italiane non sia in grado di rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al Cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il Cliente otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo.

In ogni caso, qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può presentare – entro un anno dalla data del reclamo – ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del Testo Unico in materia bancaria e creditizia di cui al D. Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e richiamato nei Fogli Informativi, ove ricorrano i presupposti previsti dal regolamento di tale organismo.

In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al Contratto, in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, comma 1 bis, del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire il tentativo obbligatorio di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, Poste Italiane ed il Cliente concordano secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5 del citato D. Lgs. 28/10 di sottoporre tali controversie al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per le controversie Bancarie Finanziarie e societarie – ADR iscritto al registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia o, previo accordo, ad un altro organismo iscritto al medesimo registro.

La condizione di procedibilità prevista dall'art. 5, comma 1 bis, del D. Lgs. 28/10 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria può essere alternativamente assolta dal Cliente esperendo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128- bis del T.U. mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui al comma 1 del presente articolo.

Resta fermo, in ogni caso, il diritto di Poste Italiane e del Cliente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria

Il Cliente può presentare esposti alla Banca d'Italia; la proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento ai sensi del Testo Unico Bancario e del D.Lgs. 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

## LEGENDA

<b>App BancoPosta</b>	Applicazione per dispositivi mobili (es. smartphone, tablet) messa a disposizione da Poste Italiane;
<b>Prestatore di Servizi di pagamento (PSP) o Banca Terza</b>	Un PSP (Payment Service Provider) o prestatore di servizi di pagamento è una Banca, un istituto di pagamento o un istituto di moneta elettronica che fornisce servizi bancari e/o di gestione di conti di pagamento, incluso il servizio di accesso a un conto bancario online per autorizzare ed eseguire pagamenti.
<b>Servizio di Informazione sui Conti</b>	Il "Servizio di Informazione sui Conti" (Account Information Service - AIS) è un servizio online che fornisce informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento, accessibili online, detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento.
<b>Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento</b>	Il "Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento (Payment Initiation Service – PIS)" viene definito come un servizio che dispone l'ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.
<b>Disposizione di Ordine di Pagamento</b>	L'ordine di pagamento inizializzato in App BancoPosta su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento dell'utente radicato presso un Prestatore di Servizi di Pagamento o Banca Terza