

**FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA
DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI**
(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

SERVIZIO POSTEPAY OPEN

PARTE I:

INFORMATIVA SULL'EMITTENTE POSTEPAY S.P.A.

PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL (di seguito anche PostePay S.p.A.), codice ABI 36081, è una Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione all'Albo IMEL 19, Registro Imprese di Roma, REA 995573, codice fiscale e Partita IVA 06874351007.

PostePay S.p.A. è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia.

Sito Internet: www.postepay.it.

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

PARTE II:

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Struttura e funzione economica

Il Servizio è offerto dai canali digitali di PostePay e consente di fruire delle seguenti funzionalità:

- **Informazione sui Conti:** servizio online che fornisce informazioni relativamente ad uno o più Conti di Pagamento, accessibili online, detenuti dal Cliente presso uno o più Intermediari di Radicamento del Conto; il Servizio di informazione sui Conti in particolare prevede che il Cliente possa ottenere, tramite PostePay, informazioni comprensive di lista movimenti e saldi riguardanti uno o più Conti di Pagamento, accessibili online, detenuti dal Cliente presso uno o più Prestatori di Servizi di Pagamento;
- **Disposizione di Ordine di Pagamento:** servizio online che permette al Cliente di disporre un Ordine di Pagamento (tra quelli resi disponibili da PostePay) a valere sui Conti di Pagamento accessibili online, già oggetto del servizio di informazione sui Conti di Pagamento, detenuti presso altri Prestatori di servizi di Pagamento. Il Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento prevede che il Cliente possa inizializzare un Ordine di Pagamento relativamente ad uno o più Conti di Pagamento oggetto del servizio di Informazione sui Conti di cui al punto precedente.

Principali rischi del servizio

I rischi potenziali sono inerenti ai più generali rischi collegati all'utilizzo di strumenti di Mobile Banking e Internet Banking ed all'autorizzazione di Operazioni di Pagamento effettuate da canali a distanza. I principali rischi sono legati al caso di smarrimento o furto, nonché di uso non autorizzato o sospetto degli strumenti di autenticazione per accedere all'App Postepay e per autorizzare Operazioni di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento prescelto.

In caso di smarrimento o furto, nonché di uso non autorizzato o sospetto del Codice PostelD il Cliente deve immediatamente comunicare l'evento a PostePay S.p.A. chiamando il numero verde 800.00.33.22 disponibile in modalità H24, per procedere al blocco del proprio Codice PostelD.

In caso di smarrimento, furto o sottrazione del Dispositivo Mobile su cui è stato abilitato il Codice PostelD, il Titolare è tenuto a richiedere a PostePay l'immediata cancellazione del proprio Codice PostelD, abilitato sul proprio dispositivo mobile con le seguenti modalità:

- a) Contattando il numero verde 800.00.33.22 per richiedere la cancellazione del Codice PostelD
- b) Accedendo alla propria area riservata del sito www.poste.it "Profilo – Sicurezza APP" in modalità H24 per effettuare la cancellazione del Codice PostelD
- c) Accedendo alla sezione dell'APP - "Gestione codice PostelD > Cancella PostelD" in modalità H24 per effettuare la cancellazione del Codice PostelD.

Inoltre, il Titolare è tenuto al rispetto di quanto disciplinato per tali casi nella Guida all'utilizzo del Codice PostelD.

**PARTE III:
CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**

Postepay Open	
Commissione (1) per la funzionalità di Disposizione di Ordine di Pagamento (costo per singola operazione)	€ 0,00

(1) Non tiene conto delle spese applicate dalla Banca terza

ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO
SERVIZI FRUIBILI DA APP POSTEPAY

Servizio	Giorni disponibilità	Orari di sospensione
Informazione sui Conti	7 su 7 H24	
FUNZIONI DISPOSITIVE		
Servizio	Giorni disponibilità	Orari di sospensione
Disposizione di Ordine di Pagamento	7 su 7 H24	

PARTE IV:

RECESSO

È possibile recedere dal contratto in qualsiasi momento senza alcun costo.

La comunicazione di recesso, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, può essere inviata a PostePay S.p.A. mediante:

- raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo POSTE ITALIANE SPA, Centro Servizi Napoli, Piazza Matteotti, 80133 NAPOLI;
- email all'indirizzo recesso@postepay.it. Il modulo da inoltrare tramite e-mail è disponibile sul sito postepay.it
- ulteriori modalità che verranno messe a disposizione e di volta in volta comunicate al Cliente.

RECLAMI

Il Cliente può presentare un reclamo, esclusivamente in forma scritta, con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o, a scelta del Cliente, con posta raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata a PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL – Gestione Reclami – Viale Europa 190 – 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A.;
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo reclami.postepay@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, utilizzando il modulo web: Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A., disponibile sul sito www.poste.it.

PostePay S.p.A. deve rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo medesimo.

Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di PostePay S.p.A., PostePay S.p.A. 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 otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo.

Ulteriori forme di tutela

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi:

- entro un anno dalla data del reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito www.poste.it nella sezione "Assistenza – Operazioni rapide", oppure alla pagina web: <https://www.poste.it/reclami.html>. Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico o presso gli Uffici Postali;
- Organismi di Mediazione, per attivare una procedura di mediazione per la ricerca consensuale di un accordo, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche ed integrazioni.

Allo scopo, PostePay S.p.A. aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione specializzata nella risoluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti alternativi al giudice ordinario:

- procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010;
- procedura di Arbitrato, ai sensi del Titolo VIII del Codice di Procedura Civile.

Per sapere come rivolgersi a tale organismo, si può scrivere a associazione@conciliatorebancario.it (tel. 06-674821), consultare il sito www.conciliatorebancario.it, il sito <http://www.poste.it> - sezione "Assistenza – Operazioni rapide", la pagina web: <https://www.poste.it/reclami.html> od anche rivolgersi agli Uffici Postali.

ESPOSTI E RICORSI PER VIOLAZIONE DELLE NORME SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti in capo a PostePay S.p.A. dalle condizioni contrattuali relativi al servizio Postepay Open, il Cliente può presentare esposti alla Banca d'Italia e promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. 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 n.11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

LINGUA, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il contratto relativo al servizio Postepay Open è concluso in lingua italiana. I rapporti con il Cliente sono regolati dalla legge italiana. Per ogni controversia che possa insorgere in relazione all'applicazione e/o all'interpretazione del contratto, anche in relazione all'interpretazione dello stesso, il foro territorialmente competente è quello del luogo di residenza o del domicilio a tal fine eletto dal Cliente.

LEGENDA

Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP): 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.

Ordine di Pagamento: Indica qualsiasi istruzione fornita dal Cliente all'Intermediario di Radicamento del Conto, per il tramite di PostePay, con la quale viene richiesta l'esecuzione di una Operazione di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento in favore di un Beneficiario.

Intermediario di Radicamento del Conto: Indica il prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra il Conto di Pagamento.

Conto di Pagamento: Indica il conto o i conti di pagamento accessibile/i online, detenuto/i dal Cliente presso uno o più Intermediari di Radicamento del Conto, con riferimento al/i quale/i sono prestati i Servizi.