

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

SERVIZIO PAGAMENTO FATTURE

PARTE I:

INFORMATIVA SULL'EROGATORE 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 Cliente può contattare l'Assistenza Clienti Business al numero verde 800.160.000 (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 messo a disposizione del Cliente consente il pagamento sui canali digitali di Poste Italiane tempo per tempo abilitati delle fatture trasmesse da PostePay per conto del Creditore attraverso specifiche richieste di pagamento.

PostePay trasmetterà le richieste di pagamento per conto del Creditore solo qualora il Cliente abbia rilasciato specifico consenso.

Il Cliente ha la possibilità di accettare la richiesta di pagamento e effettuare il pagamento senza necessità di inserire ulteriori informazioni rispetto ai dati trasmessi da PostePay per conto del Creditore; ovvero di rifiutare la richiesta di pagamento. L'informazione dell'accettazione o del rifiuto sono veicolati da PostePay al Creditore.

PostePay mette a disposizione del Cliente la ricevuta di pagamento che ha valore liberatorio per la somma riportata sulla ricevuta stessa, con effetto dalla data in cui il pagamento è stato eseguito, salve le disposizioni stabilite da leggi e regolamenti speciali.

I pagamenti effettuati attraverso i canali digitali di Poste Italiane (es. poste.it), possono avvenire addebitando il relativo importo sul Conto BancoPosta abilitato, sulle carte emesse da PostePay o sulle carte di Pagamento di altri istituti abilitate alle transazioni online aderenti ai circuiti internazionali.

Principali rischi del servizio

Non si ravvisano particolari rischi legati all'operatività del servizio.

PARTE III:

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

Spese e Commissioni

Pagamento fatture	
Commissione per il pagamento delle fatture emesse dal Gruppo Poste Italiane	€ 0,00

Orari di disponibilità

Gli orari di disponibilità del servizio sono i seguenti: tutti i giorni dalle 00:15 alle 23:30.

PARTE IV:

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.

GLOSSARIO

Creditore: soggetto beneficiario dei fondi derivanti dal pagamento delle richieste di pagamento (Gruppo Poste Italiane per il pagamento delle fatture attraverso il portale "My Poste Business").

Richiesta di Pagamento: messaggio trasmesso da PostePay, per conto del Creditore, con il quale viene richiesto al Cliente di dar seguito ad un pagamento. Contiene tutte le informazioni necessarie e propedeutiche per la corretta esecuzione del pagamento.