

## NOTA INFORMATIVA SUL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL RAPPORTO DI CONTO DI PAGAMENTO (SERVIZIO DI TRASFERIMENTO)

(ai sensi del Titolo VI , Capo II-ter sezione II del Testo Unico Bancario)

### INFORMAZIONI SU 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](http://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).

### INFORMATIVA SUL COLLOCATORE POSTE ITALIANE S.p.A. – PATRIMONIO BANCOPOSTA

Poste Italiane S.p.A.– Patrimonio BancoPosta (di seguito anche "Poste Italiane" o "Collocatore"), 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).

### COS'È IL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO

Il servizio di trasferimento è il servizio che consente al cliente, che riveste la qualifica di "consumatore", di chiedere di trasferire da un conto in essere presso un Prestatore di Servizi di Pagamento (c.d. PSP originario) su un altro conto presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento (c.d. PSP nuovo) gli ordini di bonifico permanenti (in addebito), i bonifici ricorrenti (in accredito), gli ordini di addebito diretto ricorrenti e il saldo disponibile con o senza la chiusura del conto corrente presso il PSP originario.

Il servizio di trasferimento è eseguito fra conti e Carta prepagata Postepay Evolution che abbiamo la medesima intestazione e sono in essere presso Banche o altro PSP situati nel territorio nazionale. In particolare con il servizio di trasferimento il cliente consumatore può richiedere a PostePay S.p.A. di trasferire sulla propria Carta Postepay Evolution gli ordini di bonifico permanenti in addebito, i bonifici ricorrenti in accredito, gli ordini di addebito diretto ricorrenti ed eventualmente il saldo disponibile sul proprio conto aperto presso il PSP originario con o senza la chiusura del conto stesso.

### SOGGETTI COINVOLTI

**PostePay S.p.A. in qualità di PSP nuovo:** riceve la richiesta del cliente e svolge l'attività necessaria al servizio di trasferimento.

**PSP originario:** fornisce a PostePay S.p.A. le notizie necessarie per attivare i servizi di pagamento sulla Carta Postepay Evolution.

### OGGETTO DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO

Con il servizio di trasferimento il cliente può chiedere di trasferire:

- Tutti o alcuni ordini permanenti di bonifico.
- Tutti o alcuni addebiti diretti ricorrenti.
- Tutti o alcuni bonifici in entrata ricorrenti.
- L'eventuale saldo positivo con o senza la richiesta di chiusura del conto originario.

### AUTORIZZAZIONE DEL CLIENTE

Per richiedere il trasferimento dei servizi, il cliente compila presso l' Ufficio Postale, il Modulo di autorizzazione con il quale:

- fornisce a PostePay S.p.A. il consenso specifico ad eseguire ciascuna delle operazioni oggetto del servizio di trasferimento;
- identifica specificatamente i servizi di pagamento che devono essere trasferiti;
- indica la data a partire dalla quale i servizi di pagamento devono essere eseguiti o addebitati sulla Carta Postepay Evolution di destinazione. Tale data non può essere fissata prima che siano decorsi 12 giorni lavorativi dal giorno in cui PostePay S.p.A. riceve l'autorizzazione del cliente;
- indica l'intenzione di chiudere il conto corrente in essere presso il PSP originario.

### ATTIVITÀ PER IL TRASFERIMENTO

A seguito della richiesta, PostePay S.p.A. provvede a svolgere tutte le attività necessarie al servizio di trasferimento. In particolare:

- contatta la Banca/PSP trasferente per richiedere le informazioni necessarie ad attivare sulla Carta Postepay Evolution i servizi di pagamento oggetto di trasferimento;
- comunica, se richiesto dal Cliente, la variazione delle coordinate di accredito/addebito e del codice IBAN del conto;
- contatta il cliente per eventuali informazioni/attività integrative necessarie all'attivazione del servizio;
- attiva i servizi di pagamento sulla Carta Postepay Evolution;
- comunica l'esito delle attività di trasferimento.

Il servizio di trasferimento si conclude entro 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del cliente e dal giorno successivo alla conclusione del servizio di trasferimento i servizi di pagamento trasferiti saranno addebitati o accreditati da PostePay S.p.A. sulla Carta Postepay Evolution, salvo che il cliente non abbia indicato una data successiva.

Per il periodo di 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione, PostePay S.p.A. e il PSP Originario consentono al cliente, gratuitamente, l'accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del servizio di trasferimento e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso il medesimo PSP.

N° 1

Decorrenza dal 20/04/2020

Cod. NI - Trasf. serv. pagam.

## **SPESE PER IL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO**

Il servizio di trasferimento è gratuito e sono altresì gratuite le informazioni riguardanti il servizio di trasferimento.

## **RESPONSABILITÀ**

In caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il Prestatore di Servizi di Pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora una somma di denaro a titolo di penale pari a quaranta euro.

Tale somma è maggiorata inoltre per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento il tasso soglia anti usura massimo del trimestre di riferimento.

## **RECLAMI**

### **Reclami relativi ad operazioni/servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD"**

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](http://www.poste.it).

Poste Italiane 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. 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.arbitro-bancariofinanziario.it](http://www.arbitro-bancariofinanziario.it) oppure il sito [www.poste.it](http://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](mailto:associazione@conciliatorebancario.it) (tel. 06-674821), consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://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.