N° 5
Decorrenza dal 18/01/2024
Cod. NI - Trasf. serv. pagam.

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 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 destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta costituito da Poste Italiane S.p.A. ai sensi dell'art. 2 commi 17 octies e ss. del decreto legge 29 dicembre 2010, n. 225 convertito in legge con modificazioni dalla legge 26 febbraio 2011, n. 10. Poste Italiane è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia. Sito Internet: www.poste.it.
Per ogni informazione utile il Cliente può contattare il Servizio Clienti "BancoPosta Risponde" al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

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 di pagamento, detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento stabiliti nel territorio della Repubblica, che abbiano la medesima intestazione e nella stessa valuta. In particolare con il servizio di trasferimento il Cliente consumatore può richiedere a Poste Italiane di trasferire sul proprio conto BancoPosta 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.
Il prestatore di servizi di pagamento trasferente assicura gratuitamente il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul conto di pagamento di origine verso il conto di pagamento di destinazione detenuto presso il PSP ricevente, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data specificata nell'autorizzazione del consumatore all'esecuzione del servizio di trasferimento. Il PSP trasferente, se cessa di accettare i bonifici in entrata alla scadenza dei 12 mesi o in mancanza di richiesta da parte del consumatore del servizio di reindirizzamento, è tenuto a informare tempestivamente il pagatore o il beneficiario delle ragioni del rifiuto dell'operazione di pagamento.

SOGGETTI COINVOLTI

Poste Italiane in qualità di PSP nuovo: riceve la richiesta del Cliente e svolge l'attività necessaria al servizio di trasferimento.
PSP originario: fornisce a Poste Italiane le notizie necessarie per attivare i servizi di pagamento sul conto corrente BancoPosta.

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.

In caso di richiesta di chiusura del "conto originario" laddove non risulti possibile procedere all'estinzione del rapporto nella "data di efficacia" indicata per la presenza di obblighi pendenti, il "PSP Originario" chiuderà il conto in data successiva, ma provvederà comunque a trasferire e rendere disponibile l'eventuale saldo positivo del "conto originario" sul "nuovo conto" nella "data di efficacia", al netto di eventuali partite in corso di contabilizzazione.

AUTORIZZAZIONE DEL CLIENTE

Per richiedere il trasferimento dei servizi, il Cliente compila presso l' Ufficio Postale di radicamento del conto, il Modulo di autorizzazione con il quale:
- fornisce a Poste Italiane 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 sul conto BancoPosta di destinazione. Tale data non può essere fissata prima che siano decorsi 12 giorni lavorativi dal giorno in cui Poste Italiane riceve l'autorizzazione del Cliente;
- indica l'intenzione di chiudere il conto corrente in essere presso il PSP originario.

In caso di conto corrente cointestato il Modulo è firmato da tutti i titolari del conto BancoPosta, per conti sia a firma congiunta che disgiunta.

ATTIVITÀ PER IL TRASFERIMENTO

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

- contatta il PSP originario per richiedere le informazioni necessarie ad attivare sul conto corrente BancoPosta 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 sul conto corrente BancoPosta;
- 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 Poste Italiane sul conto corrente BancoPosta, salvo che il Cliente non abbia indicato una data successiva.

Per il periodo di 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione, Poste Italiane 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.

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 collegati al rapporto di conto corrente e servizi accessori non 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 Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami - Viale Europa 190 - 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta";
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "www.poste.it". Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

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 Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami - Viale Europa 190 - 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta";
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "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 Poste Italiane, Poste 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 a:

- 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;
- Conciliazione "Conto BancoPosta", per i reclami inerenti alle Condizioni Economiche così come riportate nel Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo. L'ambito di applicazione della procedura di Conciliazione si riferisce esclusivamente ai prodotti e servizi di Poste Italiane e non a quelli collocati dall'azienda a seguito di accordi di distribuzione con terze parti. Il Regolamento e la Domanda di conciliazione sono a disposizione della Clientela sul sito http://www.poste.it nella sezione "Assistenza – Operazioni rapide", oppure alla pagina: https://www.poste.it/reclami.html, nonché presso tutti 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, Poste Italiane 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.