



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

relativi al servizio di incasso e trasferimento fondi per la ricarica, pagamento di bollette, multe, tributi ed altro tramite il sito internet [www.sisalpay.it](http://www.sisalpay.it)

(Rev. n. 1 del 10 giugno 2013)

### PARTE 1 – INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

**Denominazione Legale:** Sisal GROUP S.p.A. – patrimonio destinato -

**Società con unico azionista**

**Patrimonio destinato ad attività di servizi di pagamento**

**Capitale Sociale:** Euro 102.500.000,00 i.v.

**Sede Legale:** Via A. di Tocqueville n. 13 - 20154 Milano

**Indirizzo di corrispondenza:** Via A. di Tocqueville n. 13 - 20154 Milano

**Indirizzo e.mail PEC:** SHIP@legalmail.it

**Codice Fiscale e Partita IVA:** 05425630968

**C.C.I.A.A.:** 1820505

**Numero Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento:** 33500.1

Per ulteriori informazioni o segnalazioni è possibile scrivere all'indirizzo di corrispondenza sopra riportato oppure inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica SHIP\_reclami@sisal.it.

### SI CONSIGLIA UNA LETTURA ATTENTA DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE DI EFFETTUARE L'OPERAZIONE

#### DIRITTI

##### PRIMA DI EFFETTUARE L'OPERAZIONE

Il Cliente ha diritto di:

- ottenere una copia di questo documento che è pubblicato anche sul sito [www.sisalpay.it](http://www.sisalpay.it)
- ottenere il foglio informativo del Servizio, datato e aggiornato, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi, che è pubblicato anche sul sito [www.sisalpay.it](http://www.sisalpay.it)
- ottenere una copia dei Termini e Condizioni contrattuali, prima della conclusione dell'operazione e senza impegno per le parti.

##### AL MOMENTO DELL'OPERAZIONE

Il Cliente ha diritto di:

- prendere visione delle condizioni economiche presenti sul sito [www.sisalpay.it](http://www.sisalpay.it)
- non avere condizioni contrattuali diverse o sfavorevoli rispetto a quelle indicate nel foglio informativo.

##### DOPO LA CONCLUSIONE DELL'OPERAZIONE

Il Cliente ha diritto di:

- ottenere la conferma dell'avvenuto pagamento mediante la ricevuta emessa dal sistema informatico del sito [www.sisalpay.it](http://www.sisalpay.it), disponibile attraverso l'inserimento delle proprie credenziali di accesso al sito (Username e Password) ed avente valore probatorio dell'esecuzione del Servizio.

##### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente ha diritto di avvalersi delle Procedure di reclamo per la soluzione delle controversie – Il Cliente può presentare un reclamo anche attraverso una comunicazione formale all'indirizzo di posta elettronica SHIP\_reclami@sisal.it. Resta inteso che qualsiasi reclamo derivante dai servizi erogati al Cliente dal Beneficiario deve essere sottoposto a quest'ultimo.

Se non è soddisfatto della risposta, prima di ricorrere al giudice ordinario, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può:

- consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it);
- recarsi presso le filiali della Banca d'Italia;
- ritirare presso ogni Punto di pagamento di SISAL GROUP la Guida concernente l'accesso all'Arbitrato Bancario Finanziario.