

FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NUOVA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA
(delibera CICR 04.03.2003 e istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

BANCOPOSTA ON LINE (BPOL)

Servizio connesso al conto corrente BancoPosta (solo persone fisiche)

PARTE I:

INFORMATIVA SU POSTE ITALIANE SPA

Poste Italiane SpA (di seguito anche "Poste Italiane"), 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, capitale sociale Euro 1.306.110.000,00 - riserve Euro 258.415.681,00 risultanti dall'ultimo bilancio approvato (31.12.2008). L'indirizzo telematico di Poste Italiane SpA è il seguente: www.poste.it.

PARTE II:

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Struttura e funzione economica

BancoPostaonline è il servizio connesso al conto BancoPosta privati che consente funzioni informative e/o dispositive a valere sul conto corrente stesso mediante collegamento con Poste Italiane per via telematica.

La **procedura di attivazione** del servizio prevede due fasi:

1. richiesta del servizio presso l'ufficio postale dove è stato aperto il conto, contestualmente o successivamente all'apertura del conto stesso
2. registrazione al sito internet www.poste.it nell'apposita sezione "registrazione".

La registrazione al sito internet avviene in due fasi distinte:

- a. compilazione di una scheda on line con i propri dati anagrafici. Al termine di questa fase al Cliente viene assegnato un identificativo utente (**username**) e viene chiesto di creare una **password** segreta.
- b. attivazione della **casella di posta elettronica "Postemail"** mediante **codice di attivazione** che, una volta terminata la prima fase della registrazione, Poste Italiane provvede ad inviare tramite telegramma. Nella casella di posta elettronica verranno inviate tutte le comunicazioni inerenti BancoPosta online, pertanto la sua attivazione è condizione necessaria per accedere e utilizzare il servizio.

Dopo un giorno lavorativo dall'attivazione della casella di posta "Postemail", il Cliente può utilizzare tutti i servizi informativi di BancoPostaonline, identificandosi attraverso la digitazione di username e password.

L'utilizzo dei servizi dispositivi è sottoposto ad ulteriori livelli di sicurezza, rappresentati da:

- **codice dispositivo segreto.** Si tratta di un codice alfanumerico di 10 caratteri che il cliente riceve direttamente a casa, in busta sigillata e tramite posta prioritaria. Inizialmente per motivi di sicurezza il codice non è attivo, pertanto l'utente dovrà richiederne l'attivazione presso l'Ufficio Postale dove ha richiesto il servizio, esibendo un valido documento di riconoscimento e presentando la **cifra di controllo** che nel frattempo ha ricevuto nella propria casella di posta elettronica Postemail;
- **lettore BancoPosta:** apparecchiatura elettronica che il cliente deve ritirare presso l'Ufficio Postale di radicamento del conto corrente. Per l'uso del lettore è necessario essere titolare di carta Postamat con microchip che dovrà essere inserita nello stesso

Principali rischi (generici e specifici) del servizio

Si sottolinea che il Cliente è responsabile della custodia e dell'utilizzo corretto dell'username, della password, del codice di attivazione, del codice dispositivo segreto, della cifra di controllo e del lettore BancoPosta, che costituiscono le chiavi di accesso al servizio stesso e la mancanza di precauzioni da parte del titolare nel mantenere segreti i codici necessari all'utilizzo del servizio, può determinare il rischio di accessi illeciti al servizio e di operazioni fraudolente sul conto da parte di terzi.

Si sottolinea che le disposizioni permanenti di addebito sul conto tramite il servizio BancoPosta online possono essere modificate o revocate dal Cliente solo per iscritto con lettera raccomandata pertanto le operazioni potrebbero già essere state concluse prima che Poste Italiane riceva la richiesta di modifica o revoca.

Si evidenzia che la consultazione da parte del Cliente della personale casella di posta elettronica messa a disposizione da Poste Italiane, costituisce l'unico strumento per ricevere le comunicazioni sull'esecuzione o sull'impossibilità di eseguire l'operazione. Pertanto l'omissione della consultazione potrebbe determinare la mancata notizia sull'impossibilità di eseguire un'operazione ovvero di avere la documentazione da sottoporre eventualmente a terzi a dimostrazione dell'avvenuta effettuazione dell'operazione.

**PARTE III:
CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**

| FUNZIONI INFORMATIVE (disponibili tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | |
|--|---|
| Richiesta Saldo | gratuita |
| Richiesta Saldo tramite "Pronto BancoPosta" già BancoPostaonline-telefono | gratuita |
| Richiesta lista movimenti (ultimi 40 movimenti) | gratuita |
| Richiesta lista movimenti (ultimi 10 movimenti) tramite "Pronto BancoPosta" già BancoPostaonline-telefono | gratuita |
| Richiesta posizione titoli | gratuita |
| Estratto conto on line mensile (Il servizio può essere richiesto in alternativa all'invio dell'estratto conto cartaceo trimestrale) | gratuito |
| Richiesta estratti conto relativi alla carta di credito BancoPosta Ricaricabile (ultimi 12 mesi) | gratuita |
| Richiesta estratti conto relativi alle carte di credito BancoPosta Classica e Oro (ultimi 6 mesi) | gratuita |
| Portafoglio Buoni | gratuito |
| FUNZIONI DISPOSITIVE | |
| Pagamento bollettini con addebito in conto (1) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | € 1,00 |
| Data esecuzione ordine e Valuta di addebito | stessa data di invio della disposizione |
| Pagamento bollettini tramite "Pronto BancoPosta" già BancoPostaonline-telefono (il servizio è disponibile tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00) | € 2,00 |
| Data esecuzione ordine e valuta di addebito | stessa data di invio della disposizione |
| Invio ricevuta cartacea del bollettino pagato tramite "Pronto BancoPosta" già BancoPostaonline-telefono (a richiesta) (il servizio è disponibile tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00) | € 0,50 (per singola ricevuta) |
| Data esecuzione ordine e valuta di addebito | stessa data di invio della disposizione |
| Postagiù (2) - Importo massimo € 15.000,00 (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | € 0,50 |
| Data esecuzione ordine e valuta di addebito | stessa data di invio della disposizione |
| Prenotazione titoli obbligazionari collocati da Poste Italiane e per i quali sia consentito dall'emittente il collocamento via Internet (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | gratuita |
| Bonifico (3) - Importo massimo € 15.000,00 (il servizio è disponibile dalle ore 8.00 alle ore 22.30) | € 1,00 |
| Data esecuzione ordine Bonifico ordinario con l'indicazione della valuta per il beneficiario (non è consentita l'indicazione di valuta fissa al beneficiario antergata rispetto alla data di esecuzione dell'ordine) | stessa data di invio della disposizione |
| Valuta di addebito Bonifico ordinario con l'indicazione della valuta per il beneficiario | 2 giorni lavorativi bancari antecedenti la valuta fissata al beneficiario |
| Data esecuzione ordine e valuta di addebito Bonifico ordinario senza l'indicazione della valuta per il beneficiario | stessa data di invio della disposizione |
| Commissione da riconoscere alla banca corrispondente per bonifico eseguito con coordinate errate/incomplete (non è previsto per i bonifici alla Tesoreria dello Stato) | € 1,00 |
| Ricariche telefoniche (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | gratuite |
| F24 e F24 Accise con addebito in conto (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 21.00) | gratuiti |
| Bollettino contrassegnato dalla sigla RAV (4) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 22.00) | € 1,23 |

| | |
|---|---|
| Sottoscrizione e rimborso di Buoni Fruttiferi Postali dematerializzati (il servizio è disponibile nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 21.00) | gratuiti |
| Richiesta Prestito BancoPosta (5) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | gratuita |
| Ricarica carta Postepay Prepagata (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | € 1,00 |
| Vaglia ordinario - Importo massimo € 2.582,28 (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 22.30) | € 2,50 |
| Rimborso vaglia ordinario (6) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 22.30) | gratuito |
| Vaglia veloce (già vaglia online) - Importo massimo € 2.582,28 (il servizio è momentaneamente non disponibile) | € 5,00 |
| Rimborso Vaglia veloce (già vaglia online) (7) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 22.00) | gratuito |
| Imposta di bollo per ciascun vaglia postale richiesto in forma libera * | nella misura pro tempore vigente |
| *L'imposta è dovuta, ai sensi dell'art. 49-comma 10 del D.lgs. n. 231 del 21 novembre 2007, per i vaglia rilasciati in forma libera, ossia privi della clausola di "non trasferibilità" | |
| Ticketing – Acquisto biglietti di concerti, spettacoli, eventi sportivi, mostre e musei (8) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | € 0,52 |
| Mondo BancoPosta (e-commerce) (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) | € 0,50 |
| Bonifico verso Stati membri dell'Unione Europea denominati in Euro (9) – Importo massimo € 15.000,00 (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) - Spese di addebito in conto - Valuta di addebito - Data di addebito - Commissioni per coordinate bancarie errate o incomplete e/o intestazione conto beneficiario incompleta o errata | € 1,00 Giorno di esecuzione dell'ordine Giorno di esecuzione dell'ordine € 1,00 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente |
| Tempi di esecuzione: Il bonifico verrà accreditato alla banca del beneficiario entro 5 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine". | |
| Bonifico in Euro verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea (10) – Importo massimo € 15.000,00 (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) - Commissioni di servizio - Spese di addebito in conto - Valuta di addebito - Data di addebito - Spese per Comunicazione Valutaria Statistica/Segnalazioni agli Organi di Vigilanza - Commissioni per coordinate bancarie errate o incomplete e/o intestazione conto beneficiario incompleta o errata | 0,15% calcolato sull'importo del bonifico (min. € 1,50) € 7,50 Giorno di esecuzione dell'ordine Giorno di esecuzione dell'ordine € 5,00 € 3,50 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente |
| Tempi di esecuzione: Il bonifico verrà eseguito entro 3 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine". | |
| Bonifico in divisa estera (11)(12)(13) – Importo massimo € 15.000,00 (il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30) - Commissioni di servizio - Spese di addebito in conto - Valuta di addebito - Data di addebito - Spese per Comunicazione Valutaria Statistica/Segnalazioni agli Organi di Vigilanza - Commissioni per coordinate bancarie errate o incomplete e/o intestazione conto beneficiario incompleta o errata | 0,15% calcolato sull'importo del bonifico (min. € 1,50) € 7,50 Giorno di esecuzione dell'ordine Giorno di esecuzione dell'ordine € 5,00 € 3,50 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente |
| Tasso di cambio | vigente al momento della conversione (Il tasso di cambio è composto dal cambio negoziato da Poste Italiane sul mercato nella giornata di riferimento, maggiorato di uno spread pari allo 0,5%. In assenza di negoziazione sul mercato, il tasso di cambio sarà composto dal tasso di cambio di riferimento della BCE maggiorato di uno spread pari allo 0,5%) |
| Tempi di esecuzione: Il bonifico verrà eseguito entro 3 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine". | |

| | |
|--|---|
| <p>Trasferimenti BancoPosta MoneyGram (14) (il cliente può effettuare un'unica operazione di money transfer al giorno)</p> <ul style="list-style-type: none"> - importo massimo giornaliero - importo massimo mensile <p>(il servizio è disponibile dalle ore 7.30 alle ore 22.00)</p> <p>Commissioni di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trasferimenti con importi da €0,01 a €400,00 - Rimborso (15) | <p>€400,00 €2.000,00</p> <p>Minimo €4,00 Massimo €28,00. L'elenco dei Paesi abilitati al servizio e il dettaglio delle commissioni sono riportate sul Foglio Informativo BancoPosta MoneyGram</p> <p>Gratuito. Se il rimborso è richiesto entro 5 giorni dalla data dell'operazione e salvo che le somme non siano già state pagate al beneficiario, le commissioni pagate sono restituite.</p> |
|--|---|

Tempi di esecuzione: il trasferimento di denaro è eseguito in tempo reale.

- (1) I soggetti fatturatori e le tipologie di bollettini ammessi al servizio sono esclusivamente quelli riportati nell'elenco pubblicizzato da Poste Italiane e consultabile via Internet sul sito di Poste Italiane www.poste.it nell'apposito spazio informativo previsto nelle pagine elettroniche del sito dedicate al menù generale del servizio.
- (2) Il servizio consente al correntista di effettuare via Internet l'operazione di versamento su conto corrente BancoPosta ad altri intestato (operazione altrimenti effettuabile presso gli uffici postali a mezzo dell'apposito modulo).
- (3) Il servizio consente al correntista di effettuare via Internet l'operazione di versamento su conto corrente bancario. Il riconoscimento delle somme alla banca beneficiaria (data di regolamento) avviene di norma nella giornata lavorativa bancaria antecedente alla data valuta indicata per il beneficiario se tale data è superiore di almeno 2 giorni lavorativi bancari rispetto alla data di esecuzione della disposizione. Qualora fra la valuta indicata per il beneficiario e la data esecuzione del bonifico non intercorrano 2 giorni lavorativi bancari, il riconoscimento delle somme avverrà nel primo giorno lavorativo bancario utile successivo alla data di esecuzione dell'ordine. Nel caso in cui non venga indicata la valuta per il beneficiario, il riconoscimento delle somme alla banca beneficiaria avverrà nel primo giorno lavorativo bancario utile successivo alla data di esecuzione dell'ordine. L'addebito del conto traente avverrà in ogni caso al momento dell'esecuzione dell'ordine indipendentemente dalla data valuta stabilita per il beneficiario.
- (4) La commissione è composta da quella di pagamento bollettino pari a € 1,10 e dalla commissione aggiuntiva di € 0,13 applicata ai sensi dell'art. 28 del D.P.R. 29 settembre 1973, n° 602, come sostituito dall'art. 13 del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n° 46.
- (5) Per il dettaglio delle condizioni economiche vedi Foglio Informativo relativo al Prestito BancoPosta.
- (6) In caso di mancata consegna e ritiro del vaglia postale da parte del beneficiario e trascorso il previsto periodo di giacenza (30 giorni solari), il correntista può richiedere il riaccredito dell'importo del medesimo al netto delle commissioni versate a Poste Italiane SpA.
- (7) In caso di mancato incasso del vaglia veloce (già vaglia online) da parte del beneficiario e trascorso il previsto periodo di giacenza (30 giorni solari), il correntista può richiedere il riaccredito dell'importo del medesimo al netto delle commissioni versate a Poste Italiane SpA.
- (8) Il servizio consente al correntista BancoPosta, abilitato al servizio BancoPostaonline, di acquistare biglietti per uno o più spettacoli o rappresentazioni, messi a disposizione dall'organizzatore dell'evento tramite la Società TicketOne S.p.A. I costi relativi all'acquisto del biglietto vengono immediatamente addebitati sul conto BancoPosta. Eventuali commissioni aggiuntive possono essere applicate da Ticket One S.p.A.
- (9) Per maggiori dettagli sulle condizioni consultare il Foglio Informativo Operazioni Estero pro tempore vigente.
- (10) Per maggiori dettagli sulle condizioni consultare il Foglio Informativo Operazioni Estero pro tempore vigente.
- (11) I bonifici possono essere disposti nelle seguenti divise: Dollaro USA (USD); Dollaro Canadese (CAD), Sterlina Inglese (GBP), Franco Svizzero (CHF), Dollaro Australiano (AUD), Yen Giapponese (YEN).
- (12) Per i bonifici in uscita espressi in divisa diversa dall'euro, diretti verso Paesi appartenenti all'Unione Europea, al cliente ordinante, a prescindere dall'opzione tariffaria prescelta, possono essere addebitate, a titolo di recupero, commissioni supplementari reclamate a Poste Italiane dalle banche estere corrispondenti e previste nei Regolamenti interni delle banche stesse.
- (13) Per maggiori dettagli sulle condizioni consultare il Foglio Informativo Operazioni Estero pro tempore vigente.
- (14) Il servizio è riservato al correntista dotato del sistema di sicurezza basato sulla carta postamat a microchip e il "Lettore BancoPosta". Il servizio non può essere richiesto da correntisti residenti negli USA, Canada e Messico.
- (15) Il cliente deve presentare la richiesta di rimborso presso uno degli Uffici Postali abilitati al servizio. Per il rimborso il cliente deve presentare anche l'email di conferma dell'avvenuta operazione e il codice di riferimento rilasciato dal sistema a fine transazione. Non è consentito l'annullamento in giornata dell'operazione.

LETTORE BANCOPOSTA

Per l'accesso alle funzioni dispositive tramite il lettore bancoposta è necessario essere in possesso della carta Postamat a microchip che consente il funzionamento del lettore. Le commissioni relative alla carta Postamat sono indicate nel Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta Privati

| | |
|---------------------------------|----------|
| Consegna Lettore BancoPosta | gratuita |
| Sostituzione Lettore BancoPosta | gratuita |

ORARI DI FUNZIONAMENTO SERVIZIO "PRONTO BANCOPOSTA" già BancoPostaonline- telefono (le presenti condizioni integrano quelle del fascicolo contrattuale "Conto Corrente BancoPosta Privati")

| | |
|--|--|
| Ascolto del saldo | il servizio è disponibile tutti i giorni della settimana dalle ore 6.00 alle ore 23.30 |
| Ascolto degli ultimi movimenti | il servizio è disponibile tutti i giorni della settimana dalle ore 6.00 alle ore 23.30 |
| Pagamento dei bollettini di conto corrente tramite "Pronto BancoPosta" già BancoPostaonline-telefono | il servizio è disponibile tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 20.00 |

PARTE IV:

CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO BANCOPOSTA ON LINE

Il servizio è regolato dalle condizioni contenute nella Sezione VII "Servizio BancoPosta online (BPOL)" del contratto di "Conto corrente BancoPosta Privati", nonché, per quanto nella stessa non espressamente previsto, dalle "Disposizioni Generali" (Sezione I) del predetto contratto in quanto compatibili. Si illustrano qui di seguito le clausole della predetta Sezione VII che recano i principali diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti tra Poste Italiane e Cliente:

- Ai sensi dell'art.1, commi 6, 7, 8,...Per i conti correnti intestati a più persone la fruizione del servizio BPOL è consentita solo se i cointestatari del conto hanno facoltà di operare disgiuntamente sul conto stesso. In tal caso ogni cointestatario può richiedere l'attivazione del servizio BPOL. Poste Italiane non è responsabile per eventuali temporanee interruzioni del servizio BPOL dovute a cause a essa non imputabili o comunque a esigenze di efficienza e sicurezza del servizio stesso...Poste Italiane non è responsabile per la perdita, alterazione o diffusione di informazioni o disposizioni, trasmesse attraverso il servizio BPOL, che si siano verificate per cause a essa non imputabili.
- Ai sensi dell'art.2, comma 6,...E' facoltà di Poste Italiane inibire l'accesso al servizio qualora il sistema rifiuti ripetutamente l'accesso stesso per l'inserimento errato di uno o più dati di riconoscimento.
- Ai sensi dell'art.3, Le disposizioni impartite dal correntista a Poste Italiane attraverso il servizio BPOL sono irrevocabili. Qualora Poste Italiane rendesse effettuabili, attraverso il presente servizio BPOL, disposizioni permanenti di addebito sul conto, il correntista avrà la possibilità di modificare o revocare, per iscritto mediante lettera raccomandata, tali disposizioni. Poste Italiane ha la facoltà di bloccare l'effettuazione delle operazioni dispositive qualora il cliente non abbia rispettato le specifiche modalità di utilizzo degli strumenti operativi (codice dispositivo e/o lettore bancoposta)...Le disposizioni e le informazioni rispettivamente impartite e richieste a Poste Italiane saranno eseguite, a seconda della tipologia di operazione effettuata, entro il termine massimo di 4 (quattro) giorni lavorativi bancari. Le operazioni eventualmente disposte dall'utente tramite la casella postale elettronica attribuita da Poste Italiane al termine della fase di registrazione al servizio BPOL, non verranno in alcun modo accettate o eseguite da Poste Italiane. Poste Italiane sospende il servizio BPOL in caso di morte o sopravvenuta incapacità di agire del correntista. Il decesso deve essere comunicato per iscritto a Poste Italiane.
- Ai sensi dell'art. 4, le scritture contabili e le registrazioni effettuate da Poste Italiane in relazione al servizio BPOL fanno prova delle operazioni eseguite. Il correntista accetta ...gli addebiti conseguenti a operazioni disposte mediante il servizio BPOL, senza bisogno di alcun preavviso o conferma delle disposizioni impartite.
- Ai sensi dell'art. 5, l'indirizzo di casella postale elettronica attribuito al correntista da Poste Italiane..., potrà essere utilizzato da Poste Italiane per l'invio al correntista di qualsivoglia comunicazione inerente ai rapporti con lo stesso in essere, salvo diverse disposizioni di legge. La conferma di avvenuta esecuzione dell'ordine dispositivo o la comunicazione dell'eventuale impossibilità di eseguire l'ordine stesso avviene mediante apposita e-mail inviata da Poste Italiane al correntista alla casella postale elettronica.

Si richiamano e si hanno qui per trascritte le clausole contrattuali di cui alla parte IV del Foglio Informativo "conto corrente BancoPosta (solo persone fisiche)".

SERVIZIO BANCA TELEFONICA (le presenti condizioni integrano quelle del fascicolo contrattuale "conto corrente BancoPosta Privati")

Il servizio "Pronto BancoPosta" (già BancoPostaonline-telefono) consente al correntista di collegarsi con Poste Italiane attraverso la rete telefonica per utilizzare le funzioni informative e/o dispositive a valere sul/i proprio/i conto/i corrente/i riportate nel documento di sintesi pro tempore vigente con le modalità e nei limiti indicati nello stesso. L'attivazione del servizio è effettuata compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di apertura conto, presso l'Ufficio Postale di radicamento del conto, indicando nella stessa tutti i numeri di conti per i quali si richiede l'abilitazione.

L'accesso al servizio avviene telefonando, da telefono fisso e da cellulare, al numero verde: 800.00.33.22.

La sicurezza del servizio è garantita da un sistema di riconoscimento del correntista effettuata tramite il codice personale telefonico e il proprio numero di conto corrente e da un sistema di registrazione audio/video effettuata da Poste Italiane.

Il codice personale telefonico è generato dal sistema informativo di Poste Italiane con procedura protetta, è composto da 6 cifre ed è inviato al correntista in busta sigillata unitamente alle informazioni sul servizio. Il codice personale telefonico unitamente al proprio numero di conto corrente, rappresenta per il correntista il sistema di identificazione e accesso al servizio. In caso di smarrimento del codice personale telefonico il correntista può recarsi presso qualsiasi Ufficio Postale per richiederne il blocco e la sostituzione attraverso la compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo. Il nuovo codice emesso in sostituzione di quello smarrito, sarà inviato, tramite busta sigillata, a cura di Poste Italiane, all'indirizzo di postalizzazione delle comunicazioni periodiche relative al conto corrente del Cliente.

Il recesso dal servizio può essere effettuato dal correntista compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo presso l'Ufficio Postale di radicamento del conto. Nell'estratto conto mensile sarà riportato il dettaglio delle operazioni di pagamento bollettino effettuate. I clienti registrati al servizio gratuito "postemail" riceveranno conferma dei pagamenti anche via e-mail nella propria casella di posta elettronica. Inoltre è possibile richiedere l'invio della ricevuta cartacea del pagamento effettuato.

BONIFICI TRANSFRONTALIERI

Per bonifici transfrontalieri si intendono le operazioni effettuate, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro della Unione Europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro. I bonifici transfrontalieri e i postagiro internazionali da e per i Paesi membri dell' UE, denominati in Euro, nelle valute degli Stati Membri dell'Unione Europea e dei paesi dell'EFTA, di valore non superiore a 50.000,00 euro, sono soggetti ai tempi e modalità di esecuzione, di indennizzo ed agli obblighi di informazione previsti dal D.Lgs. 28/07/2000 n. 253 in attuazione delle Direttiva 97/5/CE.

Per i bonifici transfrontalieri nel caso in cui i termini di esecuzione non siano rispettati, secondo quanto previsto dall'art. 4, commi 3 e 6, D.Lgs. n. 253/2000, Poste Italiane si impegna al pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini e la data entro la quale l'importo del bonifico è messo a disposizione del beneficiario. Tale indennizzo non pregiudica gli altri diritti dei clienti e degli enti che hanno partecipato all'esecuzione del bonifico transfrontaliero. L'indennizzo non è dovuto qualora Poste Italiane dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile al cliente (ordinante o beneficiario) (art. 4 D.Lgs. 28/07/2000 n.253). Poste Italiane, qualora possa invocare la sussistenza di cause di forza maggiore, non risponde del rispetto dei tempi di esecuzione del bonifico transfrontaliero (art. 7 D.Lgs. 28/07/2000 n.253).

Se l'ordinante ha specificato che le spese relative al bonifico transfrontaliero sono in tutto o in parte a carico del beneficiario, quest'ultimo deve essere informato dalla propria banca. Pertanto, per i bonifici transfrontalieri in entrata, se l'ordinante ha specificato che le spese relative al bonifico transfrontaliero sono in tutto o in parte a carico del beneficiario, quest'ultimo sarà informato da Poste Italiane.

**PARTE V:
RECLAMI**

Il Cliente può proporre reclamo, in relazione all'oggetto della contestazione, con le modalità di seguito indicate:

- Per qualunque questione derivante da inosservanza da parte di Poste Italiane SpA delle condizioni contrattuali ed economiche previste per il servizio/prodotto BancoPosta richiesto ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi, il Cliente può rivolgersi per iscritto a Poste Italiane SpA - BancoPosta – Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma. Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 180 (centottanta) giorni dalla data della richiesta dell'operazione o del servizio BancoPosta oggetto del reclamo, salvo termini diversi applicabili a prodotti/servizi regolati da normative o accordi specifici.

Il reclamo deve essere presentato a Poste Italiane utilizzando l'apposito modulo a disposizione della clientela presso gli Uffici Postali e sul sito Internet di Poste Italiane www.poste.it ed inviato: mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Poste Italiane S.p.A, BancoPosta – Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 06/59580160 o in via telematica dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it. Il reclamo potrà essere presentato anche senza utilizzare il modulo standardizzato purché contenente tutti gli elementi necessari ad identificare il reclamante e l'operazione/servizio oggetto del reclamo. La decisione è formulata e comunicata al Cliente di regola entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte di Poste Italiane.

- Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, assoggettati alla disciplina prevista dall'art. 59 della Delibera Consob n.11522 del 1° luglio 1998, il Cliente deve inviare il reclamo in forma scritta al seguente indirizzo: Poste Italiane S.p.A. – Internal Auditing – Processi Finanziari e di Rete - Viale Europa, n. 190, 00144 Roma. Ai sensi delle disposizioni emanate dalla Consob, l'esito finale del reclamo è comunicato al Cliente per iscritto, di regola, entro 90 (novanta) giorni dal ricevimento.

- Per i reclami aventi ad oggetto "bonifici transfrontalieri" il Cliente può rivolgersi per iscritto all'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri (URBT), istituito presso Poste Italiane SpA – BancoPosta – Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma.

Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla scadenza del termine entro il quale Poste Italiane è tenuta ad effettuare l'operazione. Il reclamo deve essere presentato utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione della clientela presso gli Uffici Postali e sul sito Internet di Poste Italiane www.poste.it e deve essere spedito con raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero inviato a mezzo posta elettronica (e-mail) all'indirizzo indicato sul sito internet www.poste.it. Il reclamo può essere presentato anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché contenga i seguenti elementi: i dati anagrafici del reclamante; gli estremi del bonifico (importo, data disposizione, numero identificativo, Paese di provenienza); l'ufficio di Poste Italiane in cui è stata data la disposizione di bonifico; i motivi del reclamo; la sottoscrizione del reclamo o analogo elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante; il riferimento che trattasi di operazioni assoggettate alla procedura dei reclami prevista dal D.Lgs n. 253 del 28 luglio 2000. La decisione è formulata entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte del Cliente.

Qualora il Cliente (consumatore e non) sia rimasto insoddisfatto della decisione dell'URBT o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può rivolgersi all'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri (ODECOBT), istituito presso Poste Italiane SpA, Affari Legali – Contrattualistica e Diritto Industriale - Procedimenti Autorità Indipendenti, Viale Europa 175 – 00144 Roma, che ha il compito di decidere collegialmente le controversie relative ai bonifici transfrontalieri di importo fino a Euro 50.000 maggiorato delle spese sostenute dal Cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.Lgs. n.253/2000.

Il ricorso può essere proposto direttamente all'ODECOBT o tramite URBT, mediante invio di raccomandata A/R, in forma libera o utilizzando l'apposito modulo, o mediante invio telematico dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it, entro trenta giorni dalla data di ricezione della determinazione formulata dall'URBT ovvero dalla scadenza del decimo giorno successivo a quello entro il quale l'URBT avrebbe dovuto fornire risposta in merito al reclamo.

L'ODECOBT deve decidere entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del ricorso.

Il ricorso all'URBT o all'ODECOBT non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale. Per i reclami aventi ad oggetto prodotti finanziari che Poste Italiane offre alla propria clientela per conto di altri intermediari finanziari, la procedura di reclamo è assoggettata alle procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie adottate dall'intermediario finanziario emittente e descritte nel rispettivo Foglio Informativo.

LEGENDA

Bonifici con coordinate bancarie mancanti o errate: bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria. In questo caso la banca può addebitare al Cliente commissioni supplementari stabilite dalla normativa vigente.

Codice ABI: è il numero che identifica Poste Italiane e le Banche per tutte le operazioni svolte in ambito interbancario (Bonifici, negoziazione assegni, ecc.)

Codice CAB: Codice di Avviamento Bancario. E' il numero che identifica il particolare ufficio postale/Filiale di Poste Italiane o la particolare filiale di un istituto di credito.

Codice IBAN: è il codice che identifica in modo univoco a livello internazionale il conto corrente.

Codice CIN: rappresenta la cifra di controllo delle coordinate bancarie internazionali del conto

Estratto conto: documento che Poste Italiane invia periodicamente al Cliente per informarlo di tutti i movimenti di denaro contabilizzati sul suo conto corrente.

Giorni lavorativi bancari: dai giorni lavorativi bancari sono esclusi il sabato e tutti i giorni festivi.

Giorni lavorativi postali: dai giorni lavorativi postali sono esclusi tutti i giorni festivi.

Saldo contabile: l'importo, ad una certa data specifica, risultante dalla mera somma algebrica delle singole somme registrate in dare e avere sul conto corrente indipendentemente dalla valuta attribuita ad ogni singola operazione di registrazione sul conto. In tale importo sono ricomprese anche le somme che risultano non disponibili perché ancora non giunte a maturazione ovvero perché sottoposte a vincolo.

Saldo disponibile: la parte di saldo contabile effettivamente utilizzabile dal correntista.

Saldo liquido: l'importo, ad una certa data specifica, risultante dalla somma algebrica delle sole somme registrate in dare e avere sul conto corrente con valuta maturata fino alla data specifica. Rispetto al saldo contabile, sono perciò esclusi i movimenti che presentano una valuta posteriore alla data di rilevazione del saldo stesso.

Saldo per valuta: l'importo, ad una certa data specifica, risultante dalla mera somma algebrica delle singole somme registrate in dare e avere sul conto corrente aventi la stessa data valuta.

Tasso interesse annuo creditore: Tasso nominale annuo riconosciuto al Cliente sulle somme depositate in conto corrente.

Termine di disponibilità: rappresenta la data a decorrere dalla quale la somma è utilizzabile dal correntista.

Valuta: indica, con riferimento alla data dell'operazione, la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi.