BancoPosta
Viale Europa, 175 - 00144 Roma
Posteitaliane S.p.A.
Patrimonio BancoPosta
Codice Fiscale 97103880585 Partita Iva 01114601006

**N° 29**
**Decorrenza da 06/07/2016**
**Cod. FI - EP**

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

# CARTA ELETTRONICA VIRTUALE E-POSTEPAY PREPAGATA

## INFORMATIVA SU POSTE ITALIANE SPA

Poste Italiane SpA. – Patrimonio BancoPosta, (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. 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.
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).

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELSERVIZIO

### Struttura e funzione economica

La "e-postepay" è una carta elettronica virtuale, quindi senza supporto fisico, al portatore, prepagata e ricaricabile, emessa da Poste Italiane S.p.A.
La somma a credito sul prodotto non costituisce deposito e non è fruttifera. Alla e-postepay si applicano le disposizioni del D. Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Le operazioni di pagamento possono essere effettuate "via internet" per acquistare beni e servizi presso tutti gli esercenti convenzionati con il circuito Mastercard e sui siti www.poste.it e www.postepay.it relativamente ad i servizi abilitati.
SIMply BancoPosta è un servizio accessorio alla carta messo a disposizione da Poste Italiane per i titolari di Carta Postepay. Attivando il Servizio, dopo avere associato la SIM Poste Mobile alla Carta, direttamente dal cellulare abilitato, è possibile effettuare operazioni informative e dispositive. L'attivazione del servizio SIMply BancoPosta consente anche di effettuare pagamenti attraverso il dispositivo di telefonia mobile abilitato alla tecnologia NFC (New Field Communication) e la SIM NFC di Poste Mobile, abilitando la carta Postepay a tali pagamenti attraverso l'applicazione di Poste Mobile (è necessario quindi disporre di uno Smartphone o Tablet abilitato alla tecnologia NFC e di SIM Poste Mobile abilitate NFC).

### Richiesta e attivazione della e-postepay

La e-postepay può essere richiesta gratuitamente online dal sito www.postepay.it o dall' apposita applicazione per Smartphone e Tablet dopo aver effettuato la registrazione e l`accesso al sito stesso, completando la procedura di richiesta presente all'interno della sezione dedicata al prodotto.
La e-postepay può essere richiesta gratuitamente da canale di telefonia mobile attraverso la SIM telefonica di Poste Mobile mediante SIMTOOLKIT o applicazione PosteMobile,. Le e-postepay richieste da SIM Poste Mobile verranno automaticamente associate alla SIM attraverso la quale è stata effettuata la richiesta e saranno di conseguenza caratterizzate da ulteriori funzionalità elencate nell'apposita tabella dedicata alle operazioni effettuabili da canale di telefonia mobile.
La e-postepay richiesta da SIM NFC PosteMobile può essere abilitata ai pagamenti NFC. L'abilitazione permette, tramite la propria SIM NFC inserita in un dispositivo di telefonia mobile dotato di tecnologia NFC (Smartphone o Tablet), l'esecuzione di operazioni di pagamento NFC mediante avvicinamento del dispositivo ai POS abilitati alla tecnologia NFC.
L'autorizzazione del pagamento NFC è impartita attraverso la digitazione del medesimo codice personale segreto (PIN) relativo alla carta di pagamento di cui è stata richiesta l'abilitazione, fatta salva l'esecuzione di operazioni di pagamento di importo inferiore a 25 Euro che è invece autorizzata tramite il solo avvicinamento del dispositivo mobile contenente la propria SIM NFC PosteMobile ai POS abilitati alla tecnologia NFC, senza necessità di digitare il PIN.
La e-postepay sarà rilasciata attiva benché con un saldo prodotto pari a zero.

| Rilascio carta e-postepay tramite web e tramite applicazioni per Smartphone e Tablet | |
|---|---|
| **Informazioni sul prodotto** | **Modalità di consegna al cliente delle informazioni** |
| Numero e-postepay | Visualizzazione a schermo al termine del processo di richiesta ed invio di messaggio nell'area personale del sito www.poste.it riservata alle comunicazioni di Poste Italiane |
| Codice di sicurezza CVC2 | via messaggio di testo SMS inviato al numero di telefono cellulare inserito dal cliente in fase di richiesta del prodotto. |
| Data di scadenza prodotto | |
| Codice di blocco | |
| Codice di rimborso | |

| Rilascio carta e-postepay tramite canale di telefonia mobile | |
|---|---|
| **Informazioni sul prodotto** | **Modalità di consegna al cliente delle informazioni** |
| Numero e-postepay | Ricezione di un messaggio sicuro nella sezione Sicurezza e Opzioni (sotto la voce "Cassetta Personale" o "Messaggi SIM") |
| Codice di sicurezza CVC2 | |
| Data di scadenza prodotto | |
| Codice di blocco | |
| Codice di rimborso | |

Le informazioni dei riquadri precedenti sono create da Poste italiane al momento della richiesta del prodotto.

Se il cliente ha richiesto la e-postepay da canale di telefonia mobile e non risulta registrato al sito www. poste.it riceverà un messaggio (SMS) sicuro con i dati per accedere all' Area Personale del sito sopra indicato, che verrà automaticamente creata, per visualizzare i movimenti e le ricevute della e-Postepay.

Ogni cliente ha la possibilità di associare esclusivamente una sola carta prepagata, sia fisica o virtuale, ad una SIM PosteMobile. Nel caso in cui abbia già associato alla propria SIM PosteMobile una qualunque tipologia di carta Postepay e provi a richiedere una e-postepay dalla SIM stessa non riuscirà a completare con successo l`operazione.

**Servizi richiedibili con la e-postepay**

La e-postepay consente, nei limiti dell'importo disponibile sulla stessa, di usufruire di servizi dispositivi (pagamenti) ed informativi
(consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti). In particolare la e-postepay può essere utilizzata:

- "via internet" per acquistare beni e servizi presso tutti gli esercenti convenzionati con il circuito Mastercard e sui siti www.poste.it e www.postepay,.it relativamente ad i servizi abilitati
- sui siti di internet di Poste Italiane: www.poste.it, e www.postepay.it e per consultare saldo e lista movimenti previa registrazione del possessore del prodotto ai siti stessi.
- tramite dispositivo di telefonia mobile per ricaricare una SIM Poste Mobile, per pagare bollettini, acquistare beni e /o servizi presso i merchant convenzionati, e per consultare il saldo e la lista movimenti.

**Modalità e limiti di utilizzo della e-postepay**

La e-postepay può essere utilizzata per effettuare gli acquisti e pagamenti online, sugli esercenti convenzionati MasterCard e sui siti di internet di Poste Italiane www.poste.it, e www.postepay.it, relativamente ai servizi abilitati.

Per le transazioni online è necessario inserire nella fase di pagamento:

- Numero della e-postepay (PAN)
- Data di scadenza
- CVC2

La digitazione di tali dati costituisce l'esclusiva modalità di autorizzazione all'esecuzione delle operazioni di acquisto e pagamento via internet. Per le transazioni da canale di telefonia mobile è necessario invece inserire nella fase di pagamento esclusivamente il codice personale PMPIN (PosteMobile PIN)

Il saldo e la lista movimenti della e-postepay sono consultabili accedendo ai siti internet www.poste.it e www.postepay.it, inserendo le credenziali rilasciate in fase di registrazione ai siti stessi.

Nel caso di e-postepay richiesta da canale di telefonia mobile, il saldo e la lista movimenti possono essere visualizzati dal cliente anche tramite sms.
Sono espressamente esclusi gli acquisti a mezzo posta o comunque tutte le transazioni che avvengano in assenza di collegamento diretto ed in tempo reale. Per gli utilizzi a mezzo internet sarà richiesto il numero (PAN) e la data di scadenza della e-postepay nonché un codice di tre cifre (codice CVC2).
Il numero della e-postepay (PAN) ed i codici (codice CVC2, data di scadenza, codice blocco e codice rimborso) devono pertanto essere conservati con cura. In particolare il possessore deve assicurarsi che i codici rimangano segreti, non siano comunicati a soggetti terzi e non siano conservati unitamente ai propri documenti.
In caso di smarrimento o sottrazione dei riferimenti e dei codici della e-postepay, deve essere richiesto immediatamente il blocco della e- postepay stessa, telefonando dall'Italia al numero 800.90.21.22 e dall'estero al numero +39.049.2100.149 e fornendo il numero della carta virtuale elettronica (PAN) ed il codice di blocco.
Successivamente al blocco, può essere richiesto, presso l'ufficio postale, il rimborso dell'eventuale saldo residuo sul prodotto

bloccato presentando la denuncia all'Autorità Giudiziaria o di Polizia, il numero della e-postepay ed il codice di rimborso. Fino al momento dell'apposizione del blocco da parte di Poste Italiane ricade sul cliente il rischio di un uso illecito del prodotto da parte di terzi.
Gli importi relativi agli utilizzi effettuati in valuta estera vengono convertiti in Euro direttamente dal circuito internazionale Visa/MasterCard al tasso di cambio applicato dal suddetto circuito internazionale nel valore del giorno della loro contabilizzazione. Dalla predetta conversione potrebbero derivare eventuali rischi connessi alle oscillazioni del tasso di cambio

**Validità della e-postepay**
Il prodotto e-postepay ha validità per il periodo indicato (massimo 2 anni) all'interno del messaggio di testo comunicato al richiedente al momento della richiesta del prodotto via sms se la richiesta è effettuata tramite web e all'interno del messaggio sicuro nella sezione Sicurezza e Opzioni se la richiesta è effettuata tramite canale di telefonia mobile. La e-postepay non ricaricata entro 60 giorni dalla data di rilascio viene disattivata automaticamente.

**Sostituzione**
Il cliente potrà chiedere a pagamento la sostituzione della e-postepay con una carta prepagata ricaricabile al portatore postepay new gift recandosi presso l'ufficio postale e presentando i codici associati alla e-postepay (PAN e codice di rimborso).

**Furto/Smarrimento della SIM**
Nel caso di furto/smarrimento della SIM è comunque necessario procedere all'estinzione della carta e-postepay associata alla SIM rubata/smarrita altrimenti non sarà possibile richiedere una nuova e-postepay associata alla nuova SIM.

**Rimborso**
Il Possessore della e-postepay può richiedere il rimborso del valore nominale residuo disponibile sul prodotto stesso in qualsiasi momento purché il saldo contabile coincida con il saldo disponibile presente sul prodotto e purché siano trascorsi almeno 30 giorni dall'esecuzione dell'ultima operazione di ricarica con carte di pagamento Visa e/o Mastercard :
1) nei casi in cui intenda estinguere il prodotto;
2) nel caso di scadenza del prodotto.
3) nel caso di furto o smarrimento dei codici di utilizzo del prodotto
La richiesta di rimborso deve essere presentata presso un qualsiasi ufficio postale.
Per le richieste di rimborso devono essere comunicati il numero della e-postepay (PAN), il codice di rimborso ed un documento d'identità in corso di validità.

**Principali rischi (generici e specifici) del servizio**
Il rischio principale è quello legato all' uso fraudolento della e-postepay in seguito a smarrimento o furto dei dati e dei codici relativi al prodotto. In tali casi è obbligo del richiedente attiva le procedure di blocco sopra descritte al paragrafo Modalità e limiti di utilizzo della e-postepay
I principali rischi del servizio Simply sono legati allo smarrimento o al furto del cellulare e delle parole chiave (PMPIN) per l'accesso ai servizi da mobile, rischi che possono essere ridotti al minimo se sono osservate le comuni regole di prudenza e attenzione.

**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL PRODOTTO**

| **E- POSTEPAY** | |
|---|---|
| Quota rilascio e-postepay | Gratuita |
| Importo massimo della carta | € 999,00 |
| Saldo/Lista movimenti | Gratuiti dal sito www.poste.it e www.postepay.it e da applicazioni per Smartphone e Tablet; |
| Importo minimo di abilitazione | Non previsto |
| Rimborso/Estinzione | Gratuito |
| Sostituzione con carta postepay new gift presso lo sportello di un Ufficio postale | € 5,00 |
| Blocco | Gratuito |
| Scadenza | come indicato nei messaggi di testo sms nel caso la richiesta sia stata effettuata tramite web e all'interno del messaggio sicuro nella sezione Sicurezza e Opzioni se la richiesta sia stata effettuata tramite canale di telefonia mobile. |

| | |
|---|---|
| Commissioni per il caricamento | - € 1,00 da uffici Postali abilitati con Postamat, Postepay e contante<br>- € 1,00 da ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione<br>- € 1,00 tramite Portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro<br>- € 1,00 dal sito www.poste.it e www.postepay.it e/o www.bancopostaclick.it e da applicazioni per Smartphone e Tablet se titolari di un conto BancoPosta Click e/o di un conto BancoPosta sul quale sia attivo il servizio di collegamento telematico BancoPosta Online (BPOL) e/o con altra Postepay (solo se nominativa)<br>- € 1,00 + 1,5% dell'importo dai siti www.poste.it e/o www.bancopostaclick.it e/o www.postepay.it mediante carte di pagamento riportanti il circuito Visa e/o Mastercard (1)<br>- € 1,00 da SIMply BancoPosta<br>- € 2,00 da ATM Postamat con carta di pagamento aderente al circuito PagoBancomat<br>- € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento aderente al circuito internazionale Visa, Visa Electron, VPay, MasterCard e Maestro<br>- € 2,00 presso i punti vendita SISAL (2), collegati a Banca ITB (3) e gli altri punti vendita abilitati consultabili al link http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html |
| Commissioni per il caricamento effettuato da titolari di conto corrente delle banche del gruppo Bipiemme | € 2,00 |
| Commissioni per i pagamenti | - gratuite su POS virtuali (esercenti presenti su internet) MasterCard,<br>- gratuite le ricariche SIM dei cellulari |
| Tasso di cambio | Rilevato ed applicato dal circuito internazionale MasterCard |

(1) La funzione è temporaneamente sospesa.
(2) La ricarica presso i punti SISAL può essere effettuata dal possessore della Carta, esclusivamente in contanti, da un minimo di € 1,00 ad un massimo di € 997,99.
(3) La ricarica presso i punti vendita collegati a Banca ITB può essere effettuata dal possessore della Carta, esclusivamente in contanti, da un minimo di € 1,00 ad un massimo di € 997,99 per singola giornata.

**FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE USUFRUIBILI A RICHIESTA DEL CLIENTE MEDIANTE APPLICAZIONE POSTEPAY**

**Funzionalità disponibili per titolari di SIM di tutti gli Operatori Mobili italiani**

| | |
|---|---|
| Consultazione saldo postepay | Gratuita |
| Consultazione lista ultimi movimenti postepay | Gratuita |

**FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE USUFRUIBILI A RICHIESTA DEL CLIENTE MEDIANTE APPLICAZIONE BANCOPOSTA E POSTEMOBILE (SMARTPHONE E TABLET)**

**PER L'UTILIZZO DI QUESTE APPLICAZIONI È NECESSARIO AVER SOTTOSCRITTO IL SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA**

**Funzionalità disponibili per titolari di SIM di tutti gli Operatori Mobili italiani**

| | |
|---|---|
| Consultazione saldo postepay | Gratuita |
| Consultazione lista ultimi movimenti postepay | Gratuita |
| Ricarica SIM propria o altrui (su AppPosteMobile solo SIM PosteMobile) | Gratuita |
| Pagamento bollettini | 1,00€ |

| | |
|---|---|
| (lista dei bollettini pagabili disponibile sui siti di Poste) | |
| Pagamento bollettino contrassegnato dalla sigla RAV | 1,23€ |

**FUNZIONALITÀ INFORMATIVE USUFRUIBILI A RICHIESTA DEL CLIENTE MEDIANTE INVIO E RICEZIONE DI SMS**

**PER L'UTILIZZO DI TALI FUNZIONI E' NECESSARIO SOTTOSCRIVERE IL SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA**

Il costo degli SMS o del canone, ove previsto, è comprensivo di IVA ed è il proprio operatore di telefonia mobile ad addebitare l'importo in bolletta (in caso di abbonamento) o sul credito telefonico (in caso di prepagato).

| | **Poste Mobile** | **Tim/Wind/Vodafone** | **3** |
|---|---|---|---|
| Canone mensile per richieste illimitate di servizi informativi "Pull" su carta Postepay associata alla SIM* (valido per le attivazioni effettuate entro il al 22 febbraio 2015) | € 1,50 (addebito su traffico telefonico) | Non disponibile | Non disponibile |
| Canone mensile "Semplifica Senza Limiti Plus"per richieste illimitate di servizi informativi "pull" e "push" su carta Postepay associata alla SIM* | € 2,00 (addebito su traffico telefonico) | Non disponibile | Non disponibile |

*Per maggiori dettagli consulta il sito www.postemobile.it

**FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE USUFRUIBILI A RICHIESTA DEL CLIENTE MEDIANTE IL MENU DELLA SIM**

**PER L'UTILIZZO DI TALI FUNZIONI E' NECESSARIO SOTTOSCRIVERE IL SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA**

**Funzionalità disponibili solo per titolari di SIM PosteMobile**

| | |
|---|---|
| Consultazione saldo postepay | Gratuita + 0,25€ per ogni informazione ricevuta |
| Consultazione lista ultimi movimenti postepay | Gratuita + 0,25€ per ogni informazione ricevuta |
| Pagamento bollettini da carta Postepay (lista dei bollettini pagabili disponibile sui siti di Poste) * | 1,00€ |
| Pagamento bollettino contrassegnato dalla sigla RAV * | 1,23€ |
| *****Per pagamenti e trasferimenti effettuati tramite telefonia mobile, il gestore telefonico abilitato di riferimento potrebbe prevedere eventuali costi | |

| |
|---|
| aggiuntivi a valere sul credito telefonico. |

| CONDIZIONI ECONOMICHE, SPESE E COMMISSIONI DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO EFFETTUATE TRAMITE TECNOLOGIA NFC MEDIANTE SIM NFC POSTEMOBILE SUGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO BANCOPOSTA | |
|---|---|
| Abilitazione/disabilitazione | Gratuito |
| Limiti di importo per operazione di pagamento | € 3.000,00 giornaliero<br><br>Non è necessario inserire il PIN della carta per importi inferiori ai 25 euro, se non richiesto esplicitamente dal POS in fase di pagamento |

| LIMITI DI IMPORTO PER OPERAZIONE | |
|---|---|
| Importo massimo di ricarica | € 999,00 |
| Ricarica nell'anno civile | € 2.500,00 |
| Ricarica tramite SIM Poste Mobile abilitata | € 250,00 singola operazione, € 500,00 giornaliero |
| Ricarica tramite BancoPosta Online (BPOL) ed internet banking Conto Bancoposta Click con addebito su conto | € 250,00 singola operazione, € 500,00 giornaliero |
| Ricarica con addebito su carta Postepay tramite postepay.it , internet banking BancoPosta | € 250,00 singola operazione, € 500,00 giornaliero |
| Ricarica con carte di pagamento Visa e/o Mastercard (a valere sulla disponibilità del prodotto e comprensivo delle commissioni di ricarica) | € 205,00 singola operazione, € 205,00 giornaliero<br><br>€ 500,00 mensile |
| Limite di pagamento<br>(a valere sulla disponibilità del prodotto) | € 500,00 giornaliero<br><br>€ 1000,00 mensile |

| CONDIZIONI OPERATIVE | |
|---|---|
| Operazioni di ricarica | Le operazioni di ricarica possono essere effettuate presso l'Ufficio Postale, www.poste.it, www.bancopostaclick.it , www.postepay.it, da applicazioni per Smartphone e Tablet, presso i punti vendita Sisal, i tabaccai abilitati (Banca ITB) e gli altri punti vendita abilitati consultabili al link http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html, tramite SIM Poste Mobile, e tramite Portalettere dotato di Pos |

| | |
|---|---|
| Giornata operativa operazione di ricarica | Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto |
| Disponibilità delle somme ricaricate | Stesso giorno dell'esecuzione dell'operazione di ricarica |
| Data esecuzione operazione di ricarica | Stesso giorno dell'operazione di ricarica |
| Operazioni di pagamento | Le operazioni di pagamento possono essere effettuate su "internet" presso tutti gli esercenti virtuali convenzionati con il circuito MasterCard o tramite SIMply BancoPosta |
| Giornata operativa operazione di pagamento | Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto |
| Data esecuzione operazione di pagamento | Stesso giorno dell' operazione di pagamento |
| Servizi informativi fruibili tramite collegamento telematico | Orario di funzionamento |
| Disponibilità Lista movimenti e saldo carta e- postepay | 0.00 - 24.00 |

## ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

**SERVIZI FRUIBILI TRAMITE COLLEGAMENTO TELEMATICO** (ANCHE TRAMITE APP POSTEPAY SU SMARTPHONE E TABLET)

| **FUNZIONI INFORMATIVE** | | |
|---|---|---|
| **Servizio** | **Giorni disponibilità** | **Orari di sospensione** |
| Saldo/Lista movimenti | **7 su 7 H24** | |
| Ricarica SIM PosteMoble propria o altrui | **7 su 7 H24** | |
| Pagamento bollettini (solo tramite app) | **7 su 7** | 22.30 alle ore 6.00 |

**ESTINZIONE DELLA E-POSTEPAY**
Il cliente ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento del periodo di validità del prodotto l'estinzione della e-postepay.

Per estinguere la e-postepay e recuperare l'eventuale credito residuo puoi recarti in uno dei 14.000 Uffici Postali con il numero della e-postepay, il codice di rimborso e un tuo documento d'identità.

**RECLAMI**
Il Cliente può presentare un reclamo presso l'Ufficio Postale , anche con lettera raccomandata A/R, a Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta – Customer Experience e Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160, per via telematica utilizzando lo specifico "Modulo di reclamo BancoPosta" disponibile sul sito www.poste.it. o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata: reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it utilizzando il predetto "Modulo di reclamo BancoPosta". Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a: ArbitroBancarioFinanziario.(ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito www.poste.it'. Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.
Poste Italiane aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti di tutela alternativi al ricorso al giudice :

- Conciliazione Stragiudiziale competente per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria e per le quali non è previsto un limite minimo o massimo di importo
- Arbitrato per tutte le controversie insorte tra intermediari bancari e finanziari e la clientela.

Per conoscere le modalità per rivolgersi a tali organismi, il cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario www.conciliatorebancario.it., il sito www.poste.it oppure rivolgersi agli Uffici Postali.

**ESPOSTI E RICORSI PER VIOLAZIONE DELLE NORME SUI SERVIZI DI PAGAMENTO**
Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti in capo a Poste italiane relativamente al prodotto, il cliente può presentare esposti alla Banca d'Italia e promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento ai sensi del Testo Unico Bancario e del D. Lgs 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

**LEGENDA**
**Blocco della e-postepay:** blocco dell'utilizzo del prodotto per smarrimento, furto o uso illecito dello stesso
**Circuito Mastercard:** l'abilitazione del prodotto a tale circuito consente di effettuare pagamenti per l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi commerciali internet convenzionati contrassegnati dal marchio Mastercard.
**CVC2:** è un codice di controllo per garantire una più efficace protezione dei pagamenti elettronici. Il CVC2 (composto di tre cifre) è inviato al cliente mediante messaggio SMS al momento della registrazione.
**PAN:** numero della carta elettronica virtuale di 16 cifre che identifica univocamente il prodotto (personal account number)
**POS (Point of Sales - punti di vendita):** appositi terminali, che consentono di effettuare pagamenti e acquisti mediante strumenti di pagamento elettronici. I POS sui quali opera la e-postepay sono esclusivamente i POS virtuali, terminali non fisici presenti all`interno di siti internet che offrono servizi di vendita online di beni o servizi.
**NFC:** l'NFC, Near Field Communication, è una tecnologia "contactless" (in assenza di contatto) che permette la comunicazione e lo scambio di informazioni tra due apparecchi, semplicemente sfruttando la loro vicinanza fisica (max 1-2 cm)**.**