

## FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI

(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

### CARTA ENTI PREVIDENZIALI

#### INFORMAZIONI SU POSTE ITALIANE S.p.A.

Poste Italiane S.p.A. – 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 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). 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 DEL SERVIZIO

##### Struttura e funzione economica

La Carta Enti Previdenziali (come ad esempio la INPS Card) è una carta di prelievo e pagamento emessa da Poste Italiane, identificata, sul fronte, dal nome dell'Ente Previdenziale nonché dai marchi del Circuito Postamat e del Circuito Internazionale Cirrus/Maestro. Titolare della Carta è il beneficiario di pagamenti da parte dell'Ente Previdenziale (pensione o altro tipo di prestazione previdenziale, anche a carattere temporaneo), che abbia richiesto la Carta presso l'ufficio postale in cui ritira la pensione o altra prestazione in contanti (di seguito "Ufficio di radicamento"). Al momento della richiesta di abilitazione il Titolare riceve un documento di registrazione che consente la verifica e il controllo dei saldi e dei movimenti di addebito e di accredito relativi al valore monetario presente sulla Carta. Il Titolare deve effettuare l'aggiornamento del documento di registrazione, con le modalità sotto indicate, per impedire che la Carta si blocchi. Il Titolare della Carta ha facoltà di nominare uno o più soggetti come Delegati i quali potranno operare esclusivamente mediante il documento di registrazione.

La Carta consente, sino alla concorrenza dell'importo disponibile sulla stessa, anche mediante utilizzi parziali e ripetuti, di effettuare:

- operazioni di prelevamento e pagamento presso tutti gli Uffici Postali dotati di POS a valere sul circuito Postamat;
- operazioni di prelevamento e pagamento da tutti gli sportelli automatici (ATM) Postamat;
- prelevamenti di contanti in Italia e all'estero da sportelli automatici (ATM) bancari che aderiscono al circuito internazionale diriferimento;
- acquisti di beni e servizi in Italia e all'estero presso tutti gli esercizi convenzionati con il circuito internazionale di riferimento. Sono esclusi i pagamenti dei pedaggi autostradali e tutte le operazioni a mezzo posta o a mezzo telefono (mail order/transfer order);
- ulteriori servizi dispositivi che Poste ritenesse di attivare e che conseguentemente venissero portati a conoscenza dei Titolari della carta.

I servizi informativi di richiesta saldo e lista movimenti sono disponibili presso tutti gli sportelli automatici (ATM) Postamat. Non è consentito usufruire dei servizi dispositivi e informativi in assenza di collegamento diretto e in tempo reale.

La disponibilità di utilizzo del valore monetario presente sulla Carta non costituisce deposito e non è fruttifera.

Alle Carte Enti Previdenziali si applicano le disposizioni del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 relative ai servizi di pagamento nel mercato interno.

#### Principali rischi (generici e specifici) del servizio

Il rischio principale è quello legato allo smarrimento o al furto della Carta da sola o con il PIN (Numero di Codice Personale) che potrebbero consentire l'uso fraudolento della Carta. Questo rischio può essere ridotto al minimo se il Titolare della carta adotta le comuni regole di attenzione e prudenza (il PIN è segreto e non va comunicato a terzi; il PIN non deve essere scritto sulla Carta e non deve essere conservato insieme alla Carta stessa o con i documenti del Titolare). Il rischio di uso fraudolento della Carta inoltre è ridotto se, in caso di smarrimento o furto, il Titolare chiede immediatamente il blocco della carta al numero telefonico comunicato da Poste Italiane. Nel caso di richiesta blocco, entro due giorni, il Titolare dovrà confermare personalmente all'Ufficio Postale o con lettera raccomandata o tramite fax l'avvenuta richiesta di blocco. Con la conferma della richiesta del blocco dovrà essere presentata anche la denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia. Infine il Titolare è tenuto custodire con ogni cura il Documento di registrazione al fine di evitare l'uso fraudolento dello stesso.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

| CARTA ENTI PREVIDENZIALI                   |  |
|--|--|
| INPS CARD                                  |  |
| Quota annuale                              | gratuita   |
| FUNZIONALITÀ INFORMATIVE                   |  |
| Consultazione saldo/lista ultimi movimenti | gratuita<br>disponibile da sportelli automatici (ATM) Postamat |

| <b>CARTA ENTI PREVIDENZIALI</b>  |   |
|--|---|
| <b>FUNZIONALITÀ DISPOSITIVE</b>  |   |
| Orario di funzionamento della carta per le operazioni di prelievo e pagamento  | Dalle ore 7 alle ore 22 (fino all'11/03/2018)<br>Dalle ore 6 alle ore 22 (a partire dal 12/03/2018) |
| Prelevamenti e pagamenti presso gli uffici postali abilitati (POS)   | gratuita  |
| Prelevamenti da sportelli automatici (ATM) postali su circuito Postamat  | gratuita  |
| Prelevamenti in valuta euro da sportelli automatici (ATM) bancari in Italia e all'estero su circuito Cirrus/Maestro  | € 1,75  |
| Prelevamenti in valuta diversa dall'euro da sportelli automatici (ATM) bancari all'estero su circuito Cirrus/Maestro   | € 2,58  |
| Pagamenti in Italia e all'estero su POS di esercenti aderenti al circuito Maestro  | gratuiti  |
| Ricarica della Carta mediante:<br>- accredito pensione o altra prestazione da parte dell'Ente Previdenziale<br>- versamento di contanti presso l'ufficio postale | gratuita  |
| Tasso di cambio  | Rilevato ed applicato dal circuito internazionale Cirrus-Maestro                                    |
| <b>CONDIZIONI OPERATIVE</b>  |   |
| Giornata operativa operazione di ricarica  | Orario apertura Uffici Postali  |
| Disponibilità delle somme ricaricate con versamento in contanti presso l'Ufficio Postale   | Stesso giorno versamento  |
| Disponibilità delle somme per accredito della pensione   | Giorno indicato dall'Ente Previdenziale   |
| Giornata operativa operazione di prelievo  | Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto                                |
| Addebito delle somme prelevate   | Stesso giorno dell'operazione di prelievo   |
| Giornata operativa operazione di pagamento   | Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto                                |
| Addebito dell'operazione di pagamento  | Stesso giorno dell'operazione di pagamento  |
| <b>LIMITI DI UTILIZZO (SEMPRE A VALERE SULLA DISPONIBILITÀ DELLA CARTA)</b>  |   |
| Prelevamenti e pagamenti presso Uffici Postali abilitati (POS)   | nessun limite   |
| Prelevamenti da sportelli automatici (ATM) postali su circuito Postamat  | € 600,00 giornaliero<br>€ 2.500,00 mensili  |
| Prelevamenti in Italia e all'estero da sportelli automatici (ATM) bancari su circuito Cirrus/Maestro   | € 600,00 giornaliero<br>€ 2.500,00 mensili  |
| Pagamenti in Italia e all'estero su POS di esercenti aderenti al circuito Maestro  | € 600,00 giornaliero<br>€ 1.600,00 mensili  |
| Blocco Carta   | gratuito  |

Se si effettuano più di 40 operazioni consecutive con la Carta, essa viene bloccata automaticamente per motivi di sicurezza. Per sbloccarla è sufficiente recarsi presso un qualsiasi ufficio postale e provvedere ad aggiornare il Documento di registrazione con tutte le movimentazioni effettuate con la Carta.

#### **RECESSO**

Il Titolare della Carta può recedere dal rapporto in ogni momento senza spese e penaltà.

#### **RECLAMI**

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](http://www.poste.it).
- Poste Italiane deve rispondere entro 60 giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

#### ULTERIORI FORME DI TUTELA

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.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 e 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 s.m.i.. Allo scopo, 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 ordinario:
  - procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010 e s.m.i.;
  - 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.

#### 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

**ATM:** distributori automatici di banconote (Automatic Teller Machine) che consentono il prelievo di denaro contante e l'effettuazione di altre operazioni.

**Blocco della Carta:** blocco dell'utilizzo della Carta per smarrimento, furto o uso illecito della stessa.

**Circuito Postamat:** l'abilitazione della Carta a tale circuito consente di prelevare denaro contante dagli sportelli automatici (ATM) postali e di effettuare pagamenti/altre operazioni presso gli uffici postali abilitati dotati di appositi terminali POS.

**Circuito Cirrus/Maestro:** l'abilitazione della Carta a tale circuito consente, in Italia e all'estero, di prelevare denaro contante da sportelli automatici (ATM) bancari e di effettuare pagamenti per l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati dotati di appositi terminali POS e contrassegnati dal marchio Cirrus/Maestro.

**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.

**PIN:** è il numero di Codice Personale Segreto assegnato ad ogni Carta e consegnato al cliente in busta sigillata. Detto codice, generato automaticamente da una procedura elettronica, è personale ed esclusivo per ciascuna Carta.

**POS:** appositi terminali che consentono di effettuare pagamenti e acquisti (Point of Sales) presso gli uffici postali abilitati e gli esercizi commerciali convenzionati.