

**Foglio Informativo ai sensi della normativa in materia di Trasparenza delle operazioni e servizi bancari  
(Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia)****Servizi di Pagamento e Servizi accessori collegati al conto corrente  
"CONTO DI BASEBANCOPOSTA" – VERSIONE PENSIONATI OPZIONE 2(solo Persone Fisiche)****INFORMAZIONI SU POSTE ITALIANE SPA****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 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 DEI SERVIZI ACCESSORI**

La carta di debito è uno strumento di pagamento che consente, entro i massimali di importo e le modalità contrattualmente prestabilite, di acquistare beni e servizi presso esercizi convenzionati e di prelevare denaro contante presso sportelli automatici (ATM). Nel caso della carta di debito, gli importi dei pagamenti e dei prelievi effettuati sono addebitati sul conto corrente del titolare contestualmente all'utilizzo (è quindi necessario effettuare tali operazioni in presenza di fondi disponibili sul conto corrente).

Le carte di debito emesse a partire dal 22 ottobre 2015 sono abilitate a tutte le transazioni di prelievo e pagamento effettuate nei paesi dell'area Europea (profilo Area Europa). Il titolare della carta di debito può estendere in ogni momento l'operatività della propria Carta a tutto il mondo (profilo Mondo) utilizzando il servizio "Le Mie Carte" disponibile su ATM Postamat e Servizio Clienti "BancoPosta Risponde" alle condizioni, spese e commissioni indicate nella tabella del presente Foglio Informativo.

A partire dal 9 maggio 2017, le Carte di Debito Postamat Maestro non saranno più emesse; pertanto, da tale data, in caso di rinnovo a scadenza o di sostituzione (ad esempio per furto, smarrimento, malfunzionamento), sarà rilasciata al titolare del Conto la nuova Carta denominata "Carta BancoPosta", aderente al circuito MasterCard debit. Con la "Carta BancoPosta" sarà possibile effettuare anche acquisti online, previa abilitazione attraverso il servizio "Le Mie Carte".

Tra i principali rischi vanno considerati i seguenti:

- possibilità di oscillazioni del tasso di cambio nel caso di utilizzi della carta effettuati in valuta diversa dell'Euro;
- possibilità di utilizzo fraudolento da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del relativo codice personale segreto (PIN) e, nel caso di uso non autorizzato o sospetto, smarrimento o sottrazione, il titolare è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta.

**Pagamenti via internet con Carta BancoPosta**

In caso di abilitazione della Carta BancoPosta alle transazioni on-line, il Correntista è tenuto, prima di effettuare pagamenti su siti internet, a verificare che il terminale (personal computer, tablet o smartphone) in suo possesso sia adeguatamente protetto con un antivirus e un firewall aggiornato. Per garantire il corretto e sicuro utilizzo della Carta, è interesse del cliente non installare software e non scaricare file di provenienza sconosciuta poiché potrebbero contenere virus (es. *malware*, *trojan*, ecc.). Il Correntista, inoltre, dovrà verificare che anche la connessione sia protetta controllando che la pagina web in cui vengono richiesti i dati della Carta, inizi per "https://" e non con "http://". Inoltre, le pagine protette contengono un lucchetto visibile all'interno del browser (es. nella parte in basso a destra o nella barra di navigazione). Cliccando due volte sul lucchetto, è possibile verificare l'esistenza di un "certificato" che garantisce l'autenticità del sito.

I codici di utilizzo della Carta sono strettamente personali e pertanto, devono essere custoditi con cura e mai comunicati ad altri. È preferibile non conservare i codici insieme, né annotarli su un unico documento. A tutela della sicurezza dei propri pagamenti, il Correntista non dovrà comunicare mai a terzi i dati della carta, i codici personali e/o il PIN, dovrà evitare di immettere i dati della carta in aree wi-fi libero (a titolo esemplificativo, ristoranti o hall di alberghi) in quanto in questi luoghi potrebbero essere captati più facilmente in modo fraudolento.

Per l'esecuzione di pagamenti on line, al Titolare può essere richiesta, così come descritto nelle istruzioni operative riportate a video sui siti Internet: a) l'indicazione del numero della Carta e della scadenza (entrambi riportati sul fronte della Carta), b) il codice di tre cifre (CVV2 o CVC2) presente sul retro della Carta, c) una One Time Password. Su alcuni siti Internet dotati di specifici protocolli di sicurezza, al Titolare potrebbe essere richiesto l'inserimento del codice 3D Secure.

Il Correntista in caso di uso non autorizzato o sospetto, smarrimento o sottrazione della Carta e del PIN è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della Carta stessa, telefonando al numero 800.652.653 dall'Italia o al +39.049.2100148 dall'estero, ed è inoltre tenuto a denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria o alla Pubblica Sicurezza.

Il Correntista non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, qualora:

- a) lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello Strumento di pagamento non potevano essere notati dal Cliente stesso prima di un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali di Poste Italiane o dell'eventuale ente cui Poste Italiane abbia esternalizzato le attività;
- b) l'utilizzo della Carta sia successivo alla comunicazione di blocco
- c) Poste Italiane non abbia adempiuto all'obbligo di assicurare al Cliente di eseguire efficacemente e a titolo gratuito la comunicazione di blocco;
- d) negli altri casi, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante da operazioni di pagamento non autorizzate senza alcun limite di importo, salvi i casi in cui abbia agito in modo fraudolento ovvero non abbia adempiuto con dolo o colpa grave agli obblighi previsti a suo carico.

Poste Italiane assicura che: (i) gli strumenti di identificazione e di legittimazione, consentano l'utilizzo della Carta in modo protetto, garantendo elevati standard di sicurezza; (ii) gli strumenti di identificazione e di legittimazione, i dati della Carta e i dati relativi alle operazioni eseguite non siano accessibili a soggetti diversi dal Titolare; (iii) il Titolare sia sempre nella condizione di eseguire la comunicazione avente ad oggetto il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto della Carta e/o dei dati e codici di utilizzo.

Poste Italiane provvede a bloccare la Carta nei casi in cui abbia il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato.

Poste Italiane tutela costantemente i dati dei suoi clienti attraverso l'adozione dei più moderni sistemi di sicurezza e fornisce tutte le informazioni utili per usufruire in modo sicuro dei servizi di pagamento via Internet. Per ulteriori dettagli è disponibile apposito materiale informativo sul sito Internet <https://www.picert.it/>

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione

Per saperne di più:

La Guida pratica al conto corrente, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso tutti gli Uffici Postali.

## CARTE DI DEBITO

### Carta di Debito Postamat Maestro/Carta BancoPosta (in ambito PSD - circuito domestico postale Postamat e circuito Cirrus/Maestro/MasterCard)\*

#### Condizioni, spese e commissioni

Canone annuo carta di debito Postamat Maestro/Carta BancoPosta operativa sul circuito domestico postale Postamat e sul circuito internazionale Cirrus/Maestro/MasterCard	€ 0,00 (il canone di una carta è compreso nel canone annuo del conto)
Canone annuo carta di debito Postamat Maestro/Carta BancoPosta con modalità contactless, operativa sui circuiti: postale Postamat e Cirrus/Maestro/MasterCard	€ 0,00 (il canone di una carta è compreso nel canone annuo del conto)
Prelievi e pagamenti presso Uffici Postali	Gratuiti
Prelievo da sportello automatico postale (ATM)	Gratuito
Pagamenti in valuta Euro su terminali (POS) di esercenti (anche on line) aderenti al circuito Cirrus/Maestro/MasterCard in Italia e all'estero	Gratuiti
Pagamenti in valuta diversa dall'euro su terminali (POS) di esercenti (anche on line) aderenti al circuito Cirrus/Maestro/MasterCard all'estero	1,30% dell'importo del pagamento
Tasso di cambio	Tasso determinato e applicato tempo per tempo dal Circuito Internazionale MasterCard per le operazioni in valuta estera
Blocco carta per furto/smarrimento	Gratuito
Sostituzione carta a seguito di blocco per furto e smarrimento	Gratuita
Sostituzione carta per deterioramento	Gratuita
Cambio PIN** da ATM Postamat	5,00 € per ogni modifica effettuata. Gratuito fino al 31/12/2018

\* Ai Titolari delle Carte di Debito che dal 9 maggio 2017 verranno sostituite per rinnovo a scadenza o ad esempio per furto, smarrimento o malfunzionamento, dovranno intendersi applicabili i riferimenti alla denominazione "Carta BancoPosta" e al circuito "MasterCard" del presente Foglio Informativo e non più quelli di "Postamat Maestro" e circuito "Cirrus/Maestro".

\*\* La variazione del PIN è disponibile per:

- Le Carte richieste dal 14/07/2015 in prima emissione, o in sostituzione ad esempio per furto, smarrimento o malfunzionamento;
- Le Carte di rinnovo, che sostituiscono quelle con scadenza da Luglio 2015 (incluso) in poi.

<b>Servizio "Le Mie Carte"****</b>	
Canone per servizio "Le mie Carte"	Solo in caso di utilizzo, 5,00 € all'anno a partire dalla prima modifica effettuata. Gratuito fino al 31/12/2018
Commissione per modifica delle caratteristiche di utilizzo della carta	2,00 € per ogni modifica effettuata. Gratuito fino al 31/12/2018
****Il servizio "Le Mie Carte" consente al titolare della carta di debito Postamat Maestro/Carta BancoPosta di modificare parzialmente la configurazione di alcune funzionalità della propria carta: abilitare o disabilitare l'operatività fuori dall'area Europea, la funzionalità contactless, qualora presente sulla carta per acquisti in prossimità. E' inoltre possibile modificare i limiti di pagamento e prelievo della propria Carta, all'interno dei limiti massimi previsti dal presente foglio informativo. Solo per la Carta BancoPosta è possibile abilitare o disabilitare l'operatività della carta sui siti Internet diversi da quelli di Poste o limitarne l'uso ad alcune categorie merceologiche.	
<b>Limiti di utilizzo</b> (sempre a valere sulla disponibilità del conto)	
Prelievi e pagamenti presso Uffici Postali	Nessun limite
Prelievi da sportello automatico postale (ATM)	€ 600,00 giornalieri € 2.500,00 mensili
Pagamenti su terminali (POS) di esercenti aderenti al circuito Cirrus/Maestro/MasterCard in Italia e all'estero	€ 1.200,00 giornalieri (Carta Postamat Maestro) €1.500,00 giornalieri (Carta BancoPosta) € 3.000,00 mensili (Carta Postamat Maestro) € 3.500,00 mensili (Carta BancoPosta)
Pagamenti su terminali abilitati (POS) di esercenti aderenti al circuito Cirrus/Maestro/MasterCard in Italia o all'estero, con Carta Postamat Maestro/Carta BancoPosta abilitata alla modalità contactless senza digitazione del PIN o apposizione di firma sulla ricevuta	Max 25,00 euro per operazione e per un importo complessivo giornaliero di max € 100,00.
<b>Valute</b>	
Data valuta di addebito (per operazioni su POS e ATM)	Stessa giornata operazione
<b>Date e tempi</b>	
Data di indisponibilità delle somme (data in cui viene apposta la prenotazione degli importi a valere sulla disponibilità del conto)	Stessa giornata operazione
Data di esecuzione dell'addebito	3 giorni lavorativi bancari successivi all'operazione
<b>Giornata operativa</b>	
Per le operazioni effettuate presso lo sportello la giornata operativa coincide con l'orario di apertura al pubblico degli Uffici Postali	
Giornata operativa per prelievi da sportello automatico postale (ATM)	Orario funzionamento canale

## TRASFERIMENTO FONDI E SERVIZI DI PAGAMENTO

<b>Bonifici Sepa (Single Euro Payments Area)</b>	
<b>Condizioni, spese e commissioni (accrediti)</b>	
Accredito bonifici da Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino	Gratuito
Accredito bonifici da Svizzera e Principato di Monaco	Gratuito
<b>Valute</b>	
<b>Disposizioni di accredito</b>	
Data Valuta	Stesso giorno accredito
<b>Date e tempi</b>	
<b>Disposizioni di accredito</b>	
Data accredito e disponibilità	Coincidente con la ricezione dei fondi da parte di Poste
<b>Giornata operativa</b>	
Disposizioni di accredito	Tutti i giorni lavorativi bancari del calendario SEBC
<b>Limiti giornata operativa</b>	
Disposizioni di accredito	Fino alle ore 19.30
<b>Bonifici esteri</b> in ambito PSD: bonifici esteri in valuta da Paesi dell'Unione Europea e bonifici esteri in euro (esclusi i Paesi SEPA) e in valuta da Paesi extra Unione Europea	
<b>Condizioni, spese e commissioni (accrediti)</b>	
Tasso di cambio	Tasso negoziato da Poste sul mercato, o in assenza di negoziazione quello rilevato da Bloomberg Fixing (BFX), calcolato da Bloomberg alle 14.30, nella giornata di riferimento, maggiorato dello 0,50%
Costo dell'operazione	€ 7,50 + 0,15% dell'importo del bonifico (min € 1,50 max € 150,00)

## Valute

### Disposizioni di accredito

Data valuta per i bonifici esteri denominati in euro o in valuta Stesso giorno accredito

## Date e tempi

### Disposizioni di accredito

Data accredito e disponibilità per bonifici esteri denominati in euro o in valuta Stessa giornata operativa in cui Poste ha la disponibilità dei fondi se pervenuti entro i limiti d'orario della giornata operativa, altrimenti la giornata operativa successiva

## Giornata operativa

### Disposizioni di accredito

Bonifici esteri Tutti i giorni del calendario Target

## Limiti giornata operativa

### Disposizioni di accredito

Bonifico estero in euro Fino alle ore 17.00  
 Bonifico estero in valuta Fino alle ore 14.30

## Postagio nazionali (in ambito PSD)

## Valute

### Disposizioni di accredito

Data valuta Stesso giorno accredito

## Date e tempi

### Disposizioni di accredito

Data accredito e disponibilità Stesso giorno della data dell'ordine

## Giornata operativa

Per tutte le operazioni effettuate presso lo sportello la giornata operativa coincide con l'orario di apertura al pubblico degli Uffici Postali

## Disposizione di accredito

Postagio nazionale disposto tramite servizio BancoPosta On line (BPOL) Tutti i giorni

## Postagio internazionali

### Condizioni, spese e commissioni (accrediti)

#### Postagio internazionali (non in ambito PSD e da San Marino)\*

Costo dell'operazione € 2,58

\*L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è disponibile presso gli uffici postali e sul sito di Poste: [www.poste.it](http://www.poste.it)

## Valute

### Postagio internazionale\*

#### Disposizioni di accredito

Data valuta Stesso giorno accredito

\*L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è disponibile presso gli uffici postali e sul sito di Poste: [www.poste.it](http://www.poste.it)

## Date e tempi

### Postagio internazionale

#### Disposizioni di accredito

Data accredito e disponibilità per postagio internazionali Stesso giorno in cui Poste ha la disponibilità dei fondi

## Giornata operativa

### Postagio internazionali

#### Disposizioni di accredito

Postagio internazionali denominati in euro Tutti i giorni esclusi sabato, domenica e i giorni festivi

## F23 e F24

### Condizioni, spese e commissioni

Commissioni per pagamenti F23-F24 Gratuite

## Valute

Data valuta di addebito Data operazione

## Date e tempi

Data di addebito Data operazione

## Altro

Imposta sostitutiva su importo pensioni svizzere tipologia AVSArt. 76 Legge 413 del 30.12.1991 (a carico del beneficiario) 5,00% dell'importo della pensione

## RECESSO E RECLAMI

## RECESSO

Il Cliente può recedere dal contratto relativo alla Carta di debito Postamat Maestro/Carta BancoPosta in qualsiasi momento. Il recesso deve essere comunicato per iscritto a Poste Italiane.

Poste Italiane può recedere dal suddetto contratto senza preavviso qualora vi sia una giusta causa o un giustificato motivo; qualora non vi sia un giustificato motivo, il preavviso non è inferiore a due mesi.

In caso di recesso, sia di Poste Italiane che del Cliente, non sono applicate spese di chiusura o penalità.

### Recesso dal contratto quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento

Il Cliente può recedere, per iscritto, dal contratto quadro dei servizi di pagamento senza penalità e spese di chiusura. Poste Italiane può recedere dal contratto quadro dandone comunicazione al Cliente con preavviso di almeno due mesi. Il preavviso è comunicato per iscritto o mediante altro supporto durevole messo a disposizione da Poste Italiane e preventivamente accettato dal Cliente.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale relativo a conto corrente e alla Carta di debito Postamat Maestro/Carta BancoPosta:

Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta da parte di Poste Italiane. I termini decorrono dalla data di consegna a Poste Italiane di tutta la documentazione richiesta, della materialità ed adempimento ad ogni richiesta di Poste Italiane strumentale all'estinzione del rapporto.

La richiesta di chiusura conto potrà essere presentata:

- presso tutti gli Uffici Postali;
- con raccomandata con avviso di ricevimento all'Ufficio Postale presso il quale è intrattenuto il rapporto di Conto corrente;
- con raccomandata con avviso di ricevimento alla Casella Postale 5000 – 10137 – Torino.

A partire dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura sarà sospesa l'applicazione delle spese addebitate in relazione alla tenuta del conto. Potranno essere addebitate solo le spese riconducibili ad attività svolte a tutela del cliente o a servizi prestati in suo favore nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto.

La presenza di eventuali cause ostative alla chiusura del conto o adempimenti ancora pendenti saranno comunicate telefonicamente al cliente entro 5 giorni dal ricevimento della domanda di chiusura conto. In tali casi il termine di 15 giorni per la chiusura del conto corrente decorrerà dalla comunicazione del cliente dell'avvenuta rimozione della causa ostativa. Trascorsi 10 giorni dalla comunicazione telefonica senza che le cause ostative siano state rimosse, per inerzia del cliente, saranno nuovamente addebitate le spese di tenuta conto.

## 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](mailto: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 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](mailto: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 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:

- 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 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](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 dal Contratto Quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento a valere sul conto corrente, 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 DLgs 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

LEGENDA	
<b>SEPA</b>	L'area in cui i cittadini, le imprese e gli altri operatori economici potranno effettuare e ricevere pagamenti in euro, tanto all'interno dei confini nazionali come a livello transfrontaliero, secondo condizioni di base, diritti e obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione.
<b>Paesi appartenenti all'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA)</b>	Fanno parte dell'area SEPA 34 Paesi: - paesi dell'Ue che hanno adottato l'euro: Italia, Austria, Belgio, Cipro, Estonia, Francia, Finlandia, Grecia, Germania, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna; - paesi dell'Ue che non hanno adottato l'euro: Bulgaria, Danimarca, Gran Bretagna, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Svezia, Ungheria, Croazia; - paesi non Ue: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Principato di Monaco, Svizzera. Dal 1° Febbraio 2014 anche i Prestatori dei Servizi di Pagamento che operano nella Repubblica di San Marino partecipano alla SEPA
<b>Bonifico Sepa o SEPA Credit transfer (SCT)</b>	Servizio di pagamento nazionale o transfrontaliero per il trasferimento di fondi su un conto di pagamento del beneficiario - tramite un'operazione di pagamento (SCT singolo) o una serie di operazioni di pagamento (SCT ricorrente) eseguite in euro su conti correnti nell'ambito della SEPA e regolato attraverso un sistema di pagamento al dettaglio - a partire da un conto di pagamento del pagatore da parte del PSP detentore del conto di pagamento del pagatore stesso, sulla base di un'istruzione data da quest'ultimo;
<b>Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE)</b>	Fanno parte del SEE i Paesi UE (euro e non euro) e Islanda, Liechtenstein, Norvegia
<b>SEPA Direct Debit Core</b>	E' il servizio di addebito preautorizzato che si basa sulla convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Core e consente ai clienti creditori (consumatori, imprese e microimprese) di gestire con le medesime modalità gli incassi in euro su propri debitori in Italia e in tutti gli altri Paesi SEPA.
<b>BPOL (Servizio di collegamento telematico BancoPosta On Line)</b>	E' il servizio Internet Banking di Poste Italiane che consente al correntista di effettuare operazioni informative e dispositive sul proprio conto corrente attraverso il sito internet di Poste Italiane <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> . Gli orari di funzionamento del servizio sono consultabili dal sito stesso.
<b>Calendario SEBC</b>	Tutti i giorni di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC).
<b>Calendario Target</b>	Tutti i giorni di calendario, ad eccezione delle giornate di sabato, domenica, Capodanno, venerdì santo e lunedì di Pasqua, 1° maggio, Natale e 26 dicembre.
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.
<b>Codice PostelD</b>	Codice Alfanumerico scelto dal cliente durante il processo di attivazione del Servizio PostelD necessario per l'autenticazione e per l'autorizzazione di Operazioni di pagamento effettuate tramite il servizio Internet Banking

<b>Limiti della giornata operativa</b>	Orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa lavorativa successiva
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
<b>Giornata operativa</b>	Giornata lavorativa nella quale Poste è operativa e può essere coinvolta in un' operazione di pagamento
<b>Lettore BancoPosta</b>	Strumento elettronico per eseguire le operazioni dispositive online. Per l'uso del lettore è necessario essere in possesso della carta di debito a microchip
<b>NFC</b>	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).
<b>Servizio PostelD</b>	Consente al cliente di autorizzare operazioni di pagamento effettuate tramite il servizio Internet Banking con l'inserimento del Codice PostelD.
<b>Contactless</b>	Funzionalità che consente, ove i terminali POS siano abilitati, di effettuare pagamenti senza strisciare la carta o inserirla nel terminale . La funzionalità "contactless" (ovvero "in assenza di contatto") è una modalità di pagamento in prossimità che permette la comunicazione e lo scambio di informazioni tra il POS e altri strumenti (es. carta abilitata, device abilitato), semplicemente sfruttando la loro vicinanza fisica (max 1-2 cm).
<b>Valute sui prelievi</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.