

## Avviso

### Operazioni di Pagamento non rientranti in un Contratto Quadro D. Lgs. 11/2010

#### Informazioni su Poste Italiane:

Poste Italiane S.p.A.– Patrimonio BancoPosta (di seguito anche "Poste Italiane") codice ABI 07601, 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. Poste Italiane è autorizzata allo svolgimento dei servizi di pagamento dal D.P.R. n° 144 del 14 marzo 2001. 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).

#### Informazioni sulle singole operazioni di pagamento non rientranti in un Contratto Quadro

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro possono essere effettuate senza essere titolare di un conto corrente e sono disciplinate dal D. Lgs. n. 11/2010 (PSD) riguardante i servizi di pagamento prestati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Lichtenstein).

#### Trasferimento Fondi Internazionale Eurogiro:

Il servizio di trasferimento internazionale di fondi consente l'invio e la ricezione di denaro verso/da Paesi esteri con i quali Poste Italiane ha sottoscritto specifici accordi. Le operazioni possono essere effettuate entro determinati limiti di importo, dietro pagamento della somma da trasferire e della relativa commissione

#### Trasferimenti MoneyGram

Il servizio BancoPosta MoneyGram (BPMG) consente il trasferimento del denaro da/verso l'estero (la lista dei Paesi è disponibile presso gli Uffici Postali abilitati)

#### Postepay NewGift

La "Postepay NewGift" è una carta di pagamento al portatore, prepagata e ricaricabile, che consente, nei limiti dell'importo disponibile sulla stessa, di usufruire di servizi dispositivi (pagamenti) ed informativi (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti).

#### E-Postepay

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 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)

### TRASFERIMENTO FONDI

TRASFERIMENTO FONDI INTERNAZIONALE DALL'ITALIA VERSO PAESI UE E DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (Area PSD) TRAMITE RETE EUROGIRO			
Importi	Pagamento in contanti e versamento in conto	Pagamento in contanti veloce (Eurogiro Cash International-ECI)	Pagamento in contanti e versamento in conto a fronte di invii postali contrassegno
Da € 0,01 a € 100,00	€ 4,50	€ 5,00	€ 4,50
da € 100,01 a € 400,00	€ 10,00	€ 11,00	€ 10,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 15,00	€ 18,00	€ 15,00
ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE			
Annullamento* della transazione e rimborso		Gratuite	
Revoca* dell'operazione e rimborso		Gratuite	
Rimborso* della transazione per scadenza del termine di pagamento, per scadenza dei termini di validità del titolo o del documento di legittimazione nel Paese di destinazione dei fondi o per altre cause		Gratuite	
*la richiesta di annullamento, revoca e rimborso non è prevista per pagamento in contanti e versamento in conto a fronte di invii postali contrassegno			
Tasso di cambio		Cambio Bloomberg Fixing (BFX)	
Scarto di cambio		Valute europee non euro +1,50% Valute extraeuropee +2,00%	

Pagamento del vaglia internazionale con clausola "in mani proprie"	€0,41
Richiesta esito titoli <sup>(1)</sup>	€10,00
Emissione e consegna al beneficiario dell'assegno per il pagamento di fondi provenienti dall'estero	Gratuita
Avviso di ricevimento/pagamento	€0,46
Pagamento dislocato <sup>(2)</sup>	€1,03
Duplicazione del titolo di pagamento	€1,29

<sup>(1)</sup> L'esito dei titoli diretti all'estero è soggetto alle procedure e ai tempi di risposta vigenti negli Stati di destinazione.

<sup>(2)</sup> Presso un Ufficio Postale diverso da quello previsto per il pagamento.

#### DATE E TEMPI

Trasferimento fondi internazionale Eurogiro verso l'estero (tempi per il trasferimento dell'importo dell'operazione sul conto dell'Ente estero del cliente beneficiario)	
Ordinario	3 giorni lavorativi bancari successivi alla data dell'ordine
Con pagamento veloce ECI	Entro 2 giorni lavorativi bancari successivi alla data dell'ordine
Trasferimento fondi internazionale Eurogiro dall'estero	
Ordinario	A decorrere dal giorno lavorativo bancario successivo alla data di disponibilità dei fondi da parte di Poste Italiane. Con tale termine si intende il giorno dell'emissione dell'assegno di pagamento APE, esclusi i tempi di recapito
Con pagamento veloce ECI	A decorrere dal 2° giorno lavorativo bancario successivo alla data dell'ordine

#### GIORNATA OPERATIVA

Trasferimento fondi internazionale dall'Italia verso paesi UE effettuato presso l'ufficio postale	Orario apertura Uffici Postali
Operazioni di pagamento per trasferimento internazionale di fondi dai Paesi UE verso l'Italia	Tutti i giorni lavorativi bancari in Italia

#### LIMITI GIORNATA OPERATIVA

Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di Trasferimento fondi internazionale Eurogiro da Paesi UE si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	h10.00 giornata lavorativa bancaria
---	-------------------------------------

Per tutte le altre operazioni il limite della giornata operativa coincide con i limiti temporali della giornata operativa stessa.

#### TRASFERIMENTO FONDI MONEYGRAM IN TEMPO REALE CONDIZIONI ECONOMICHE PER TUTTI I PAESI (\*)

Importo da trasferire (€)	Commissioni (€)	Importo da trasferire(€)	Commissioni(€)
Da 0,01 a 65,00	9,00	da 390,01 a 470,00	29,00
da 65,01 a 130,00	14,00	da 470,01 a 550,00	32,00
da 130,01 a 195,00	18,90	da 550,01 a 630,00	34,00
da 195,01 a 260,00	22,00	da 630,01 a 780,00	39,00
da 260,01 a 325,00	23,00	da 780,01 a 930,00	42,50
da 325,01 a 390,00	24,00	da 930,01 a 999,99	49,90

(\*) Le condizioni si applicano genericamente a tutti i paesi ad eccezione di quelli per i quali vigono condizioni particolari.

Il dettaglio dei Paesi, gli scaglioni e le condizioni economiche agevolate sono pubblicati sul Foglio Informativo dedicato al servizio a disposizione presso tutti gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

#### DATE E TEMPI

Servizio Tempo Reale	Entro pochi minuti dall'accettazione del Modulo di richiesta
----------------------	--

#### GIORNATA OPERATIVA

Trasferimenti MoneyGram effettuato presso l'ufficio postale	Orario apertura Uffici Postali
---	--------------------------------

#### ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

Tasso di cambio	Rilevato ed applicato nel corso della giornata da MoneyGram. Il tasso può subire più variazioni nell'arco della stessa giornata.
-----------------	--

#### TRASFERIMENTO FONDI MONEYGRAM - SERVIZIO ORE 7\* (solo per transazioni da ufficio postale)

Importo da trasferire (€)	Commissioni(€)
Da 0,01 a 999,99	Da un minimo di € 4,40 a un massimo di € 33,00

Il dettaglio dei Paesi, gli scaglioni e le condizioni economiche sono pubblicati sul Foglio Informativo dedicato al servizio a disposizione presso tutti gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

\*Servizio disponibile verso i seguenti Paesi: Moldavia, Bulgaria, Polonia, Romania, Sri Lanka, India, Bangladesh e Filippine,

#### DATE E TEMPI

Servizio ore 7	A partire dalle ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo
----------------	--

	successivo all'accettazione del Modulo di richiesta.
<b>GIORNATA OPERATIVA</b>	
Trasferimenti MoneyGram effettuati presso l'ufficio postale	Orario apertura Ufficio Postale
<b>ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato nel corso della giornata da MoneyGram. Il tasso può subire più variazioni nell'arco della stessa giornata.

### CARTE POSTEPAY

#### CARTA POSTEPAY NEWGIFT

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
Quota Rilascio Carta Postepay NewGift	€7,00
Quota Rilascio Carta MyPostepay (richiedibile sul sito <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> )	€ 10,00 di cui € 5,00 non rimborsabili in caso di recesso del cliente entro 14 giorni dalla data di acquisto della Carta - ai sensi dell'art. 67 ter decies del D.lgs. 6 settembre 2005 n.206 (Cod. consumo)
Quota Rilascio Carta EnelMia	Gratuita per la componente carta di pagamento Enel Energia S.p.A. si riserva di applicare eventuali corrispettivi con riferimento alla funzionalità fidelity card
Blocco	Gratuito
Evoluzione	Gratuita (evoluzione non prevista per la carta PostepayMoneyGram Rewards)
Importo minimo per abilitazione	€5,00
Importo massimo della Carta	€999,00
Commissione per i prelevamenti	- € 1,00 da sportelli automatici (ATM) Postamat e POS Postamat - € 1,75 da ATM Visa/ Visa Electron o Mastercard in Italia e paesi Euro - € 5,00 da ATM Visa/Visa Electron o Mastercard paesi non Euro (prelievo dall'estero non previsto per la carta Postepay MoneyGram Rewards)
Commissioni per il caricamento	- € 1,00 da: <ul style="list-style-type: none"> <li>• uffici Postali abilitati con Postamat, Postepay e contante</li> <li>• ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione</li> <li>• portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro</li> <li>• dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e/o <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> 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 carta Postepay (solo se nominativa)</li> <li>• tramite Portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro</li> <li>• SIM PosteMobile abilitata</li> </ul> - €2,00 da: <ul style="list-style-type: none"> <li>• da ATM Postamat, con carta di pagamento aderente al circuito PagoBancomat</li> <li>• punti vendita collegati a Banca ITB, punti SISAL e altri punti vendita abilitati</li> <li>• da titolari di conto corrente delle banche del gruppo Bipiemme</li> </ul> - €3,00 da ATM Postamat, con carta di pagamento aderente al circuito internazionale Visa, Visa Electron, VPay, MasterCard e Maestro
Commissioni per i pagamenti	Gratuite da Uffici Postali abilitati (POS), su POS abilitati e siti internet convenzionati Visa o Mastercard, a seconda del circuito riportato sulla carta; Gratuite le ricariche dei cellulari.
Saldo/Lista movimenti	Gratuiti da Ufficio Postale, ATM Postamat e dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e da applicazioni per Smartphone e Tablet
Rimborso/Estinzione	Gratuito
Sostituzione (solo previa evoluzione della carta)	€5,00
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato dal circuito internazionale Visa/MasterCard
<b>GIORNATA OPERATIVA</b>	

Operazione di pagamento/ricarica prelievo	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto
<b>TEMPI DI ESECUZIONE</b>	
Operazione di ricarica/prelievo/pagamento	Stesso giorno dell'operazione
<b>CARTA E-POSTEPAY</b>	
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
Blocco	Gratuito
Importo minimo per abilitazione	Non previsto
Importo massimo di ricarica	€999,00
Commissioni per il caricamento	<p>- € 1,00 da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uffici Postali abilitati con Postamat, Postepay e contante</li> <li>• ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione</li> <li>• portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro</li> <li>• € 1,00 + 1,5% dell'importo dai siti <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e/o <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> e/o <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> mediante carte di pagamento riportanti il circuito Visa e/o Mastercard (la funzione è temporaneamente sospesa)</li> <li>• dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e/o <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> 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)</li> <li>• da SIMply BancoPosta</li> </ul> <p>- € 2,00 da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATM Postamat, con carta di pagamento aderente al circuito PagoBancomat</li> <li>• presso i punti vendita SISAL e i punti vendita collegati a Banca ITB e i punti SNAI</li> </ul> <p>- € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento riportante il circuito internazionale Visa, Visa Electron, Mastercard e Maestro</p>
Commissioni per i pagamenti	Gratuite su POS virtuali (esercenti presenti su internet) MasterCard e le ricariche SIM dei cellulari
Saldo/Lista movimenti	Gratuiti dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e da applicazioni per Smartphone e Tablet; 25 cent. ad SMS ricevuto da mobile
Rimborso	Gratuito
Sostituzione con carta Postepay NewGift presso lo sportello di un Ufficio Postale	€5,00
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato dal circuito internazionale MasterCard
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.
Limiti di ricarica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramite SIM Poste Mobile abilitata: €250,00 singola operazione e €500,00 giornaliero</li> <li>• Tramite BancoPosta Online (BPOL) ed internet banking Conto BancoPosta Click con addebito su conto o su carta Postepay: €250,00 singola operazione e €500,00 giornaliero</li> <li>• Con addebito su carta Postepay tramite <a href="http://postepay.it">postepay.it</a>, internet banking BancoPosta: €250,00 singola operazione e €500,00 giornaliero</li> </ul>
Limite di pagamento (a valere sulla disponibilità della carta)	€500,00 giornaliero e €1.000,00 annuale
Limite di ricarica nell'anno civile	€2.500,00
<b>ALTRE CONDIZIONI, SPESE E COMMISSIONI PER SERVIZI TRAMITE CANALE DI TELEFONIA MOBILE</b>	
Operatore	PosteMobile
Richiesta saldo e-postepay	€0,25 per ogni SMS ricevuto (addebito su traffico telefonico)
Richiesta lista ultimi movimenti e-postepay	€0,25 per ogni SMS ricevuto (addebito su traffico telefonico)
Ricarica SIM propria o altrui	Gratuita
Canone mensile per richieste illimitate di servizi informativi	€1,50
<b>Limiti di importo per operazione</b>	

Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui	Max 999,00 euro per operazione
<b>Limiti di importo per operazione</b>	
Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui	Max 999,00 euro per operazione
<b>GIORNATA OPERATIVA</b>	
Operazione di pagamento/ricarica	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto
<b>TEMPI DI ESECUZIONE</b>	
operazione di ricarica/pagamento	Stesso giorno dell'operazione

### **Ordine di pagamento - forma e modalità per il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento**

Il Cliente è tenuto ad impartire l'ordine di pagamento a Poste Italiane su supporto cartaceo secondo le procedure e le modalità previste per ciascun Servizio. L'ordine è impartito a Poste Italiane in lingua italiana. Il consenso è prestato nelle forme e secondo le procedure previste per la singola operazione, ovvero, ove non espressamente previsto, in forma scritta.

### **Revoca all'esecuzione di un'operazione di pagamento**

L'annullamento di un'operazione disposta presso l'Ufficio Postale è consentita nella stessa giornata di esecuzione dell'operazione e presso lo stesso Ufficio Postale in cui è stata richiesta l'operazione. Può essere altresì richiesto il rimborso dei trasferimenti MoneyGram e del trasferimento di fondi internazionale tramite rete Eurogiro a partire dal giorno successivo a quello di perfezionamento della transazione. Per i trasferimenti MoneyGram e per i trasferimenti di fondi internazionali tramite rete Eurogiro, in caso di avvenuto pagamento al beneficiario, non si potrà procedere all'annullamento o al rimborso della transazione. Le operazioni effettuate tramite canali telematici e Postepay NewGift sono irrevocabili.

### **Rettifica operazioni effettuate con la E-Postepay e con la carta Postepay NewGift**

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione eseguita in modo inesatto o non autorizzata, per ottenerne la rettifica deve darne immediata comunicazione per iscritto a Poste Italiane o con altra modalità eventualmente resa nota da Poste Italiane stessa e comunque non oltre 13 mesi dalla data dell'operazione.

### **Principali rischi**

L'inesatta indicazione delle generalità del beneficiario, dell'intestazione, del numero di conto e delle coordinate bancarie, possono far incorrere nel rischio di ritardata o mancata esecuzione dell'operazione. Per il trasferimento di fondi tramite rete Eurogiro, nel caso in cui la transazione non sia andata a buon fine per le suddette motivazioni o per altre cause, in caso di rimborso della somma al cliente ordinante, le eventuali spese reclamate dall'Istituto postale/bancario di destinazione possono essere detratte dall'importo rimborsabile. Inoltre nel caso di trasferimenti MoneyGram, l'inesatta comunicazione al beneficiario dell'eventuale codice di riferimento dell'operazione, può determinare il mancato pagamento delle somme trasferite.

Nel caso di furto e smarrimento della Carta Postepay NewGift o dei codici identificativi associati alla E-Postepay, si può incorrere nel rischio di uso fraudolento dei codici PIN, PAN, codice attivazione/blocco e codice rimborso da parte di terzi.

### **Reclami**

Il Cliente può presentare un reclamo presso l'Ufficio Postale, anche con lettera raccomandata A/R, a Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami, Viale Europa 190 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160, per via telematica utilizzando il modulo web "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata:

[reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it](mailto:reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it) utilizzando il modulo "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta".

Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, potrà rivolgersi 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).

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](http://www.conciliatorebancario.it), il sito [www.poste.it](http://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 per lo svolgimento dei servizi di pagamento, 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.