

## 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) che si applica alle operazioni di pagamento eseguite all'interno dell'Unione Europea in valuta Euro o altra valuta ufficiale di uno Stato membro dell'Unione Europea, anche per pagamenti effettuati in valute extra Unione Europea da o verso paesi extra Unione Europea, laddove anche solo uno dei Prestatori di Servizi di Pagamento coinvolto sia situato nell'Unione Europea.

#### 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)

### 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> Lesito 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.			
<b>DATE E TEMPI</b>			
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		
<b>GIORNATA OPERATIVA</b>			
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		
<b>LIMITI GIORNATA OPERATIVA</b>			
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.			
<b>TRASFERIMENTO FONDI MONEYGRAM IN TEMPO REALE CONDIZIONI ECONOMICHE PER TUTTI I PAESI (*)</b>			
<b>Importo da trasferire (€)</b>	<b>Commissioni (€)</b>	<b>Importo da trasferire(€)</b>	<b>Commissioni(€)</b>
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 <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> .			
<b>DATE E TEMPI</b>			
Servizio Tempo Reale	Entro pochi minuti dall'accettazione del Modulo di richiesta		
<b>GIORNATA OPERATIVA</b>			
Trasferimenti MoneyGram effettuato presso l'ufficio postale	Orario apertura Uffici Postali		
<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.		
<b>TRASFERIMENTO FONDI MONEYGRAM - SERVIZIO ORE 7* (solo per transazioni da ufficio postale)</b>			
<b>Importo da trasferire (€)</b>	<b>Commissioni(€)</b>		
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 <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> .			
*Servizio disponibile verso i seguenti Paesi: Moldavia, Bulgaria, Polonia, Romania, Sri Lanka, India, Bangladesh e Filippine,			
<b>DATE E TEMPI</b>			
Servizio ore 7	A partire dalle ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo successivo all'accettazione del Modulo di richiesta.		

### 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 sono irrevocabili.

### **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.

### **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](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;
- 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 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 Europea sui servizi di pagamento.