

**Foglio Informativo ai sensi della normativa in materia di trasparenza****DELLE OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI****(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)****PAGAMENTO BOLLETTINO DI CONTO CORRENTE POSTALE****PARTE I:****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](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).

**PARTE II:****CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELLE OPERAZIONI****Struttura e funzione economica**

Il bollettino di conto corrente postale è un prodotto esclusivo di Poste Italiane regolato dall'art.4 del D.P.R. 14 marzo 2001 n°144 "Regolamento recante norme sui servizi di BancoPosta". L'art 4 del DPR 144/01 prevede che:

- i bollettini di versamento devono essere presentati già compilati in ogni loro parte agli uffici postali, i quali accertano esclusivamente la integrale compilazione e la corrispondenza della somma versata dal cliente con quella indicata nel bollettino. L'indicazione della causale del versamento è obbligatoria quando trattasi di pagamenti a favore di Amministrazioni pubbliche;
- nel caso di discordanza tra le generalità del correntista e il numero del conto corrente, l'accredito viene effettuato sul conto corrispondente alle generalità del correntista;
- il versamento in conto corrente postale ha valore liberatorio per la somma riportata sulla relativa ricevuta dal timbro apposto da Poste Italiane, con effetto dalla data in cui il versamento è stato eseguito, salve le disposizioni stabilite da leggi e regolamenti speciali.

Con il bollettino di conto corrente i clienti possono effettuare versamenti a favore di terzi su conti correnti postali.

Il servizio consente al cliente di effettuare presso qualsiasi ufficio postale, via internet attraverso i siti [www.poste.it](http://www.poste.it), [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it), [www.postepay.it](http://www.postepay.it), e da applicazioni per smartphone e tablet (App Postepay, App BancoPosta, App PosteMobile e App Ufficio Postale) e SIM Toolkit associati a conto BancoPosta o Postepay numerosi pagamenti, tra i quali:

- Pagamenti di utenze (es. acqua, luce, gas, telefono) e rimborsi rateali (es. rimborsi rate di finanziamento) tramite i cosiddetti bollettini precompilati;
- Pagamento di imposte iscritte a ruolo tramite bollettino RAV (Riscossione mediante avviso);
- Pagamento del bollo auto;
- Pagamento del canone RAi;
- Pagamento di contravvenzioni polizia stradale;
- Pagamento dell'ICI;
- Pagamenti vari tramite bollettini in bianco generici;
- Pagamento bollettini di conto corrente postale in distinta;

Il pagamento presso l'ufficio postale può essere effettuato in Contanti, con Carte Postamat e Carte Prepagate Postepay e per quelli abilitati con Carte di Debito aderenti al Circuito Nazionale Pagobancomat, con Carte di Debito aderenti ai Circuiti Internazionali Visa (Vpay) e Mastercard (Maestro) e con Carte di Credito aderenti ai Circuiti Internazionali Visa, Mastercard ed American Express.

I pagamenti effettuati attraverso il sito [www.poste.it](http://www.poste.it), [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it), [www.postepay.it](http://www.postepay.it), applicazioni per Smartphone e Tablet e telefonia mobile o canali telematici (possibile solo dai siti internet delle aziende abilitate da Poste), possono avvenire addebitando il relativo importo sul proprio Conto BancoPosta, o sulle Carte Prepagate Postepay. I pagamenti effettuati tramite carta di credito (Visa e Mastercard) attraverso il sito [www.poste.it](http://www.poste.it), [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it), [www.postepay.it](http://www.postepay.it) e l'App Ufficio Postale è possibile per tutte le tipologie di bollettino, ad eccezione del bollettino bianco.

Per i pagamenti da SIM toolkit, App BancoPosta (fino alla versione precedente o uguale alla 8.2) e da App Postemobile è necessario aderire al servizio SIMply BancoPosta.

**Pagamento bollettini di conto corrente postale "in distinta"**

Con il pagamento di bollettini di conto corrente in "distinta" possono essere presentati all'Ufficio Postale più bollettini. E' necessario presentare la distinta quando il numero di bollettini in pagamento è uguale o maggiore di 50 pezzi. Ogni distinta può contenere al massimo

100 pezzi. La distinta sarà lavorata nella stessa giornata di presentazione se presentata entro le ore 9,00 negli Uffici Postali che effettuano un solo turno lavorativo ovvero entro le ore 14.00 negli Uffici Postali che effettuano anche l'apertura pomeridiana. E' previsto il differimento di lavorazione nel caso di presentazione oltre i suddetti orari.

Se al momento dell'accettazione dei bollettini "in distinta", è stato versato un importo superiore a quello dovuto, l'operatore dell'Ufficio Postale in occasione della riconsegna delle ricevute dei bollettini pagati, restituisce l'importo eccedente; se, al contrario, è stato versato un importo inferiore a quello dovuto, l'operatore dell'Ufficio Postale contatta telefonicamente il cliente nel corso della stessa giornata lavorativa, per invitarlo a recarsi presso l'Ufficio Postale accettante, entro l'orario di chiusura al pubblico, al fine di provvedere al pagamento della differenza d'importo riscontrata. Nel caso in cui risulti impossibile il contatto telefonico nel corso della stessa giornata di lavorazione dei bollettini ovvero il cliente, pur contattato, non si presenti presso l'Ufficio Postale entro l'orario di chiusura dell'Ufficio, l'operatore annullerà il pagamento di uno o più bollettini, fino alla concorrenza dell'importo pari alla differenza riscontrata, individuando, se possibile, quello/quelli con scadenza differita rispetto alla giornata di lavorazione.

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

L'inesatta indicazione, da parte del versante, dell'intestazione, del numero di conto e delle generalità del beneficiario può pregiudicare il buon esito dell'operazione di accredito.

L'inesatta indicazione delle generalità del correntista beneficiario e/o del relativo numero di conto possono determinare il rischio per il versante di effettuare un versamento a favore di un soggetto diverso dall'effettivo beneficiario.

### PARTE III: CONDIZIONI DELLE OPERAZIONI

SPESE E COMMISSIONI	
Pagamento bollettino di conto corrente postale a sportello	€ 1,50
Pagamento bollettino di conto corrente postale tramite il sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> , tramite applicazioni per Smartphone e Tablet e tramite telefonia mobile o canali telematici (possibile solo dai siti internet delle Aziende abilitate da Poste)	€ 1,00 Per i pagamenti effettuati tramite telefonia mobile, il gestore telefonico abilitato di riferimento potrebbe prevedere eventuali costi aggiuntivi a valere sul credito telefonico.
Pagamento bollettino di conto corrente postale tramite il servizio a domicilio del portalettere (1)	€ 1,00 + € 0,70 IVA inclusa
Pagamento bollettino di conto corrente postale a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008 (2)	€ 0,70
Pagamento bollettini contrassegnati dalla sigla RAV o dal codice F35 a sportello (3)	€ 1,63
Pagamento bollettini contrassegnati dalla sigla RAV o dal codice F35 a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008 (2) e (3)	€ 0,83
Pagamento bollettini contrassegnati dalla sigla RAV (funzionalità temporaneamente non disponibile per le versioni dell' App BancoPosta successive alle 8.2) o dal codice F35 effettuato tramite il sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e tramite applicazioni per Smartphone e Tablet, telefonia mobile o canali telematici (possibile solo dai siti internet delle Aziende abilitate da Poste) (3)	€ 1,23
Pagamento bollettini intestati al Dipartimento Trasporti Terrestri (c/c 4028, 9001, 24927006, 551002, 400382) e alla Banca d'Italia - Tesoreria Prov.le dello Stato – Sezione di Viterbo - Acquisto targhe veicoli a motore c/c 121012 (4)	€ 1,78 (€ 1,46 + IVA € 0,32)
Pagamento bollettini intestati al Comitato Centrale per l'Albo Nazionale delle persone fisiche e giuridiche che esercitano l'autotrasporto di cose per conto di terzi c/c 34171009 (4) e (5)	€ 1,78 (€ 1,46 + IVA € 0,32)
Pagamento bollettino online con carta di credito (Visa e Mastercard) eseguito online attraverso il sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e App Ufficio Postale	€ 1,00
Pagamento bollettino RAV online con carta di credito (Visa e Mastercard) eseguito via Internet attraverso il sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> e <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> (3)	€ 1,23
Pagamento multe a sportello attraverso il servizio multe online	€ 1,99
Pagamento multe a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008	€ 1,19

attraverso il servizio multe online (2)	
Pagamento multe effettuato tramite il sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> (6)	€ 1,49
Pagamento multe online con carta di credito (Visa e Mastercard) eseguito via Internet attraverso il sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> (6)	€ 1,49
Copia bollettino di conto corrente postale	€ 10,00
<p>(1) La commissione è composta dalla commissione di pagamento bollettino pari a € 1,00 più una commissione aggiuntiva di € 0,70 IVA inclusa, applicata per il servizio a domicilio offerto tramite il portalettere.</p> <p>(2) La commissione agevolata per gli over 70 e per i titolari di Carta Acquisti non è prevista per il pagamento dei bollettini effettuati attraverso canali telematici (BancoPosta online, BancoPostalimpresa online, Conto BancoPosta Click, PosteMobile, Atm, Chioschi, e Porte dei Pagamenti) e con carte di credito; pertanto, per i pagamenti effettuati con tali modalità verranno applicate le commissioni riportate nel presente Foglio Informativo.</p> <p>(3) La commissione è composta dalla commissione di pagamento bollettino pari a € 1,50 (pagamento a sportello) o € 0,70 (pagamento a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008) o € 1,10 (pagamento effettuato tramite canali telematici o tramite telefonia mobile) più una commissione aggiuntiva di € 0,13 prevista dall'art. 28 del D.P.R. 29 settembre 1973, n° 602, come sostituito dall'art. 13 del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n° 46.</p> <p>(4) Commissione derivante dall'aggiudicazione della gara comunitaria da parte del Consorzio Ordinario non costituito, composto da Poste Italiane S.p.A., capogruppo, Postecom S.p.A., KPMG Advisory S.p.A. e Integrazioni &amp; Sistemi S.p.A, per l'affidamento in concessione dei "Servizi di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento e servizi, forniture e lavori complementari" (DM del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione ed i Sistemi Informativi e Statici - del 10 gennaio 2014 (Prot. N. 3/RD del 10 gennaio 2014).</p> <p>(5) I pagamenti sul c/c 34171009 potranno essere effettuati esclusivamente tramite canale online mediante il Portale dell'Automobilista.</p> <p>(6) Il servizio non è fruibile attraverso i canali telematici BancoPostalimpresa online, PosteMobile, Atm, Chioschi, Porte dei Pagamenti, Smartphone e Tablet.</p>	
<b>SERVIZIO PRESENTAZIONE BOLLETTINI IN DISTINTA</b>	
Pagamento bollettini in distinta	gratuito

#### PARTE IV:

##### 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. 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 all'ArbitroBancarioFinanziario (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 BancarioFinanziario – 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.

##### LEGENDA

**Bollettino:** il bollettino di conto corrente postale è lo strumento che consente di effettuare versamenti sui conti correnti postali da soggetti diversi dai titolari del conto beneficiario.

**F35:** particolare tipo di bollettino utilizzato per il pagamento di somme iscritte a ruolo (es. tasse, sanzioni), in modalità dilazionata e/o parziale.

**RAV:** particolare tipo di bollettino utilizzato per il pagamento di somme iscritte a ruolo (es. tasse, sanzioni).