

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

(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

### **CARTA IOSTUDIO POSTEPAY**

#### **PARTE I:**

##### **INFORMATIVA SULL'EMITTENTE POSTEPAY S.P.A.**

PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL (di seguito anche PostePay S.p.A.), codice ABI 36081, è una società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione all'Albo IMEL 19, Registro Imprese di Roma, REA 995573, codice fiscale e Partita IVA 06874351007.

PostePay S.p.A. è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia.

Sito Internet: [www.postepay.it](http://www.postepay.it).

Per ogni informazione utile il Titolare può contattare l'Assistenza Clienti al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

##### **INFORMATIVA SUL COLLOCATORE POSTE ITALIANE S.P.A. – PATRIMONIO BANCOPOSTA**

Poste Italiane S.p.A.– Patrimonio BancoPosta (di seguito anche "Poste Italiane" o "Collocatore"), 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).

#### **PARTE II:**

##### **CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL PRODOTTO**

###### Struttura e funzione economica

La Carta IoStudio Postepay (di seguito anche la "Carta") è una carta di pagamento al portatore, prepagata e ricaricabile, emessa da PostePay S.p.A. La Carta è emessa sulla base di un'apposita convenzione stipulata con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) ed è distribuita agli studenti individuati dal MIUR frequentanti tutte le scuole secondarie di secondo grado statali di Italia e paritarie e le Università di Italia che hanno aderito al progetto "IoStudio". La Carta è dotata inoltre di uno specifico codice identificativo cliente, riportato sul fronte della stessa, che consente al Possessore di usufruire di sconti presso gli esercenti convenzionati con il MIUR; i termini e le modalità di riconoscimento dei predetti sconti, compreso l'elenco aggiornato degli esercenti aderenti a tale iniziativa, sono comunicati dal MIUR nelle forme e attraverso i canali da quest'ultimo prescelti.

Alla Carta Postepay IoStudio si applicano le disposizioni del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva Europea sui servizi di pagamento nel mercato interno.

###### Richiesta e attivazione della Carta (per Carte attivate fino all'01/05/2018)

La Carta è distribuita agli studenti dalle segreterie scolastiche.

Alla Carta vengono assegnati un codice di attivazione/blocco ed un codice di rimborso, consegnati al richiedente al momento della distribuzione della Carta stessa. Il Possessore della Carta è tenuto ad apporre la propria firma sul retro della Carta.

L'attivazione della Carta avviene on line registrandosi al Portale dello studente [www.istruzione.it/studenti](http://www.istruzione.it/studenti) e comunicando in Area Riservata il codice di attivazione della Carta stessa; il "codice personale segreto" (PIN) viene spedito presso il domicilio indicato dal Possessore in fase di attivazione della Carta.

###### Evoluzione della Carta

Per evoluzione della Carta si intende la sua trasformazione da carta Anonima al portatore in carta Nominativa.

L'evoluzione è richiedibile presso qualsiasi Ufficio Postale, presentandosi con un valido documento di riconoscimento e sottoscrivendo il modulo previsto. L'evoluzione è consentita solo ai Possessori maggiorenni.

###### Servizi richiedibili con la Carta e modalità di utilizzo

La Carta consente, nei limiti dell'importo disponibile sulla stessa, di usufruire di servizi dispositivi (pagamenti) ed informativi (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti).

\\n particolare la Carta può essere utilizzata:

- presso gli Uffici Postali dotati di POS e presso gli ATM postali per effettuare, a valere sul circuito Postamat, pagamenti (bollettini, ricariche telefoniche, ecc.) e per consultare il saldo e la lista movimenti;
- presso gli ATM bancari e postali, per prelevare contanti in Italia e all'estero;
- presso gli esercenti convenzionati con il circuito Visa/Visa Electron per effettuare l'acquisto di beni e servizi in Italia e all'estero;
- "via internet" per acquistare beni e servizi presso tutti gli esercenti convenzionati con il circuito Visa/Visa Electron;
- sui siti internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) e [www.postepay.it](http://www.postepay.it), per consultare saldo e lista movimenti previa registrazione del possessore della Carta sul sito stesso (anche disponibili tramite App su smartphone e tablet).

I pagamenti sono inibiti presso gli esercenti e i siti convenzionati con il circuito Visa/Visa Electron che offrono beni/servizi non idonei ai destinatari della Carta (es. gioco d'azzardo, servizi per adulti, etc). Le categorie merceologiche inibite sono indicate sul sito [www.postepay.it](http://www.postepay.it).

Non è consentito effettuare le suddette operazioni in assenza di collegamento diretto ed in tempo reale.

Non è possibile effettuare operazioni dispositive dai siti di Poste Italiane (ricariche di altre carte prepagate, ricariche telefoniche, pagamento bollettini), ad eccezione della ricarica di altra loStudio Postepay.

Sono espressamente esclusi gli acquisti a mezzo posta o a mezzo telefono (mail order/telephone order) o comunque tutte le transazioni che avvengano in assenza di collegamento diretto ed in tempo reale.

La Carta consente di effettuare, inoltre, il pagamento di pedaggi autostradali nelle tratte abilitate il cui elenco aggiornato è presente sui siti di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) e [www.postepay.it](http://www.postepay.it).

Per l'utilizzo della Carta per operazioni di pagamento presso gli Uffici Postali è necessaria la digitazione del PIN.

Per gli acquisti presso gli esercenti convenzionati Visa/Visa Electron sarà richiesta l'apposizione della firma del possessore su moduli o ricevute o la digitazione del PIN. La firma apposta su detti documenti dovrà essere conforme a quella apposta sul retro della Carta; può inoltre essere richiesta l'esibizione di un documento di riconoscimento.

### Validità della Carta

La Carta ha validità per il periodo sulla stessa indicato.

### Sostituzione

Per la sostituzione della Carta loStudio Postepay non è necessaria la previa evoluzione in carta nominativa: il Possessore deve rivolgersi presso la segreteria della propria scuola o contattare la redazione loStudio all'indirizzo e-mail [iostudio@istruzione.it](mailto:iostudio@istruzione.it); il rimborso del saldo eventualmente presente sulla vecchia Carta deve essere richiesto in Ufficio Postale, previa presentazione del codice di rimborso.

### Rimborso

Il Possessore della Carta può richiedere il rimborso del valore nominale residuo disponibile sulla Carta stessa in qualsiasi momento purché il saldo contabile coincida con il saldo disponibile presente sulla Carta:

- 1) nei casi in cui intenda estinguere la Carta,
- 2) nei casi di smagnetizzazione o deterioramento della Carta,
- 3) nei casi di furto o smarrimento della Carta,
- 4) nel caso di scadenza Carta.

La richiesta di rimborso deve essere presentata presso un qualsiasi Ufficio Postale.

All'atto della richiesta di rimborso nei primi due casi occorre consegnare la Carta e comunicare il codice di rimborso.

Per le richieste di rimborso devono essere comunicati il numero della Carta (PAN), il codice di rimborso ed un documento d'identità in corso di validità. In caso di furto o smarrimento deve essere inoltre presentata la denuncia alle autorità competenti.

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

Per quanto riguarda i principali rischi connessi all'utilizzo della Carta, si evidenzia, in primo luogo, il rischio di uso fraudolento della Carta e dei codici (PIN, codice attivazione/blocco e codice rimborso) da parte di terzi in caso di smarrimento o sottrazione della Carta stessa, da sola ovvero unitamente ai suddetti codici.

La Carta ed i codici (PIN, codice attivazione/blocco e codice rimborso) devono pertanto essere conservati con cura. In particolare, il Possessore deve assicurarsi che i codici rimangano segreti e non siano comunicati a soggetti terzi, non siano riportati sulla Carta né conservati unitamente alla stessa o ai propri documenti. In caso di smarrimento o sottrazione Carta, da sola ovvero unitamente ai suddetti codici, nonché di uso non autorizzato o sospetto della stessa e dei codici, il Portatore chiede immediatamente il blocco della Carta chiamando il numero dall'Italia 800.90.21.22 (numero verde); dall'estero 0039.049.2100.149.

Il Portatore è tenuto a sporgere denuncia all'Autorità Giudiziaria o di Polizia e dovrà confermare personalmente all'Ufficio Postale o con lettera raccomandata o tramite fax l'avvenuta richiesta di blocco fornendo contestualmente copia della denuncia presentata.

Successivamente al blocco, può essere richiesto, presso l'Ufficio Postale, il rimborso dell'eventuale saldo residuo sulla carta bloccata presentando la denuncia all'Autorità Giudiziaria o di Polizia, il numero della Carta e il codice di rimborso. Dopo avere effettuato queste attività il Possessore deve rivolgersi presso la segreteria della propria scuola o contattare la redazione loStudio all'indirizzo e-mail [iostudio@istruzione.it](mailto:iostudio@istruzione.it) per richiedere una nuova Carta.

Gli importi relativi agli utilizzi effettuati in valuta estera vengono convertiti in Euro direttamente dal circuito internazionale Visa al tasso di cambio applicato dal suddetto circuito internazionale nel valore del giorno della loro contabilizzazione. Dalla predetta conversione potrebbero derivare eventuali rischi connessi alle oscillazioni del tasso di cambio.

Se la Carta smarrita o sottratta non è mai stata attivata oppure nel caso in cui la Carta smarrita o sottratta abbia un credito residuo pari a zero, lo studente non dovrà rivolgersi a PostePay S.p.A. per il blocco della Carta ma potrà richiedere una nuova Carta direttamente presso la segreteria della propria scuola o contattando la redazione loStudio [iostudio@istruzione.it](mailto:iostudio@istruzione.it).

### **Pagamenti via Internet**

Per acquistare beni e servizi via Internet con la Carta, il Possessore deve utilizzare un dispositivo (personal computer, smartphone, tablet) ed una connessione internet sicura tramite l'utilizzo di un antivirus ed un firewall aggiornati. Le aziende produttrici dei software rendono periodicamente disponibili online (e scaricabili gratuitamente) aggiornamenti che incrementano la sicurezza del sistema operativo e del browser. Sui siti di queste aziende è anche possibile verificare che il proprio browser sia aggiornato; in caso contrario, è consigliabile scaricare e installare gli aggiornamenti disponibili. PostePay S.p.A. consiglia di non installare software e non scaricare file di provenienza sconosciuta poiché potrebbero contenere virus (es. malware, trojan, ecc.).

Il Possessore della Carta deve altresì assicurarsi di effettuare pagamenti su pagine web protette, le quali sono riconoscibili in quanto l'indirizzo che compare nella barra degli indirizzi del browser comincia con "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.

Per l'esecuzione di pagamenti on line, al Possessore 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) presente sul retro della Carta.

Per ottenere informazioni sulle transazioni effettuate e consultare il saldo della Carta, il Possessore può accedere alla propria Area Personale sui siti [www.poste.it](http://www.poste.it) o [www.postepay.it](http://www.postepay.it) tramite i codici di accesso (nome utente e password). Per l'accesso ai propri siti Poste Italiane consente altresì di utilizzare una procedura di autenticazione forte tramite i codici di accesso PostelD abilitato SPID (i dettagli sul servizio SPID sono riportati nella "Legenda").

Le conferme di avvenuto pagamento devono essere sempre controllate attraverso la lista movimenti; è importante verificare che siano state addebitate solo le operazioni effettuate.

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 Possessore non dovrà comunicare mai a terzi (a titolo esemplificativo, via e-mail o telefono), i dati della Carta e/o i Codici personali e dovrà evitare di immettere i dati della Carta in aree con wi-fi libero (a titolo esemplificativo, ristoranti o hall di alberghi) in quanto in questi luoghi potrebbero essere captati ed utilizzati più facilmente in modo fraudolento. Per una maggiore sicurezza si consiglia di modificare periodicamente la Password. PostePay S.p.A., direttamente o tramite terzi, non richiede mai ai propri clienti, attraverso messaggi di posta elettronica, telefonate o lettere, di fornire i codici di accesso personali, né i dati relativi alle carte di debito e prepagate.

In caso di smarrimento o furto, nonché di uso non autorizzato o sospetto della Carta o dei codici di accesso, il Possessore è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della Carta secondo le modalità descritte nella sezione "Principali rischi (generici e specifici) del servizio". Il Possessore non sopporta alcuna perdita per le spese effettuate con la Carta on-line e a seguito di smarrimento, furto, uso non autorizzato o sospetto della Carta e dei codici di utilizzo, fatti salvi i casi in cui abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo della Carta. In tali casi, il Possessore sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate.

PostePay S.p.A. rimane esonerata da qualsiasi responsabilità per le operazioni disposte anteriormente alla ricezione della comunicazione di smarrimento, furto o uso non autorizzato o sospetto della Carta e dei codici di utilizzo quando la comunicazione stessa non sia stata effettuata secondo le modalità e tempistiche indicate nel presente Foglio Informativo.

Successivamente al momento in cui la comunicazione di cui sopra risulti opponibile a PostePay S.p.A., quest'ultima impedisce qualsiasi utilizzo della Carta e il Possessore non sopporta le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate senza alcun limite di importo, salvo i casi in cui abbia agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave.

PostePay S.p.A. assicura che: (i) gli strumenti di identificazione e di legittimazione consentono 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 Possessore; (iii) il Possessore 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. PostePay S.p.A. provvede a bloccare la Carta nei casi in cui abbia il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato.

PostePay S.p.A. 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/>.

### PARTE III: CONDIZIONI ECONOMICHE DEL PRODOTTO

CARTA IOSTUDIO POSTEPAY	
Quota rilascio carta	Gratuita
Evoluzione	Gratuita
Blocco	Gratuito
Importo massimo della Carta (plafond)	€ 999,00
Ricarica minima per abilitazione Carta	Non previsto
Saldo/Lista movimenti	Gratuiti da Ufficio Postale Gratuiti da ATM Postamat Gratuiti dai siti <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
Commissioni per il caricamento	€ 1,00 (gratuita dal 10/01/2017 al 31/12/2018) da Uffici Postali abilitati (POS) in contanti o con carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione € 1,00 (gratuita dal 10/01/2017 al 31/12/2018) da <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 € 1,00 (gratuita dal 10/01/2017 al 31/12/2018) 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 se effettuata da titolari di una Postepay

	<p>IoStudio a valere esclusivamente su un'altra Postepay IoStudio.                  € 1,00 da ATM Postamat, con Carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e/o abilitata alla funzione                  € 1,00 tramite Portalettere dotato di POS con carte Postamat, carte Postepay e carte di debito del circuito Maestro                  € 2,00 da ATM Postamat con carta di pagamento aderente al circuito PagoBancomat                  € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento aderente al circuito internazionale Visa, Visa Electron, VPay, Mastercard e Maestro                  € 2,00 presso i punti vendita abilitati consultabili al link <a href="https://poste.it/come-ricaricare-carta-postepay.html">https://poste.it/come-ricaricare-carta-postepay.html</a>(1)</p>
Commissioni per il caricamento effettuato da titolari di conto corrente delle banche del gruppo Banca Popolare di Milano (BPM)	€ 2,00
Commissione per i prelievi (2)	€ 1,00 da sportelli automatici (ATM) Postamat e POS Postamat € 1,75 per prelievo in valuta Euro da ATM Visa/Visa Electron in Italia e all'estero € 5,00 per prelievo in valuta diversa dall'Euro da ATM Visa/Visa Electron all'estero + 1,10 % dell'importo del prelievo
Commissioni per i pagamenti	Gratuite da Uffici Postali abilitati (POS) Gratuite per pagamento in valuta euro su POS di Esercenti aderenti al circuito Visa/Visa Electron in Italia e all'estero 1,10 % dell'importo del pagamento in valuta diversa dall'euro su POS di esercenti aderenti al circuito Visa/Visa Electron all'estero Gratuite per pagamento in valuta euro su POS virtuali (esercenti online) 1,10 % dell'importo del pagamento in valuta diversa dall'euro su POS virtuali (esercenti online) Gratuite le ricariche dei cellulari
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato dal circuito internazionale Visa
Commissione per estinzione e rimborso	Gratuito
Sostituzione	Gratuita

- (1) La ricarica presso i punti vendita abilitati consultabili al link <https://poste.it/come-ricaricare-carta-postepay.html> può essere effettuata dal Possessore della carta e da un terzo, esclusivamente in contanti, da un minimo di € 1,00 ad un massimo di € 997,99.
- (2) Dal 01/04/2018, al fine di prevenire e contrastare l'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, il prelievo all'estero con la Carta non sarà consentito in alcuni Paesi il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE USUFRUIBILI A RICHIESTA DEL CLIENTE MEDIANTE APPLICAZIONE POSTEPAY	
Funzionalità disponibili per titolari di SIM di tutti gli Operatori Mobili italiani	
Consultazione saldo Postepay	Gratuita
Consultazione lista ultimi movimenti Postepay	Gratuita

LIMITI DI IMPORTO PER OPERAZIONE	
Ricarica nell'anno civile	€ 2.500,00
Ricarica con addebito su <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	Max € 250,00 per operazione e per un importo complessivo giornaliero di Max € 500,00 Max 2,00 operazioni giornaliere
Prelevamento nell'anno civile	€ 1.000,00
Prelevamenti su sportelli automatici (ATM) Postamat e bancari	Importo massimo giornaliero € 500,00 Importo massimo mensile € 1.000,00
Prelevamenti e Pagamenti POS a sportello UP	importo massimo giornaliero € 500,00 importo massimo mensile € 1.000,00
Pagamenti POS in Italia e all'estero presso esercenti convenzionati Visa/Visa Electron	importo massimo giornaliero € 500,00 importo massimo mensile € 1.000,00

CONDIZIONI E GIORNATE OPERATIVE	
Operazioni di ricarica	Le operazioni di ricarica possono essere effettuate presso l'Ufficio Postale, ATM Postamat, i punti vendita abilitati consultabili al link <a href="https://poste.it/come-ricaricare-carta-postepay.html">https://poste.it/come-ricaricare-carta-postepay.html</a> , tramite canali telematici, da applicazioni per smartphone e tablet e tramite Portalettere dotato di POS
Giornata operativa operazione di ricarica	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto
Disponibilità delle somme ricaricate	Stesso giorno dell'operazione di ricarica
Data esecuzione operazione di ricarica	Stesso giorno dell'operazione di ricarica
Operazioni di prelievo	Le operazioni di prelievo possono essere effettuate presso l'Ufficio Postale e da ATM Postali e bancari aderenti al circuito Visa/Visa Electron
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
Operazioni di pagamento	Le operazioni di pagamento possono essere effettuate presso l'Ufficio Postale, su POS esercenti aderenti al circuito Visa/Visa Electron e "via internet" presso tutti gli esercenti virtuali convenzionati con il circuito Visa/Visa Electron
Giornata operativa operazione di pagamento	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto
Data esecuzione operazione di pagamento	Stesso giorno dell'operazione di pagamento

#### PARTE IV:

##### RIMBORSO-ESTINZIONE DELLA CARTA

Il Possessore ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento del periodo di validità della Carta l'estinzione della Carta stessa senza penalità e senza spese. Contestualmente all'estinzione della Carta viene effettuato il rimborso totale della somma di denaro convertita corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile a valere sulla Carta stessa.

Il Possessore può in qualsiasi momento dopo la scadenza di validità della Carta, previa riconsegna della stessa esigere il rimborso della somma di denaro convertita corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile.

##### 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 PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL – Gestione Reclami – Viale Europa 190 – 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A.;
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [reclami.postepay@pec.posteitaliane.it](mailto:reclami.postepay@pec.posteitaliane.it);
- via telematica, utilizzando il modulo web Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A., disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

PostePay S.p.A. 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 PostePay S.p.A. 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, PostePay S.p.A. 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 PostePay S.p.A. relativamente alla Carta, il Possessore 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 (Automatic Teller Machine):** distributori automatici di banconote 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 Visa/Visa Electron:** 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 Visa/Visa Electron

**CVV2:** è un codice di controllo per garantire una più efficace protezione dei pagamenti elettronici. Il CVV2 (composto di tre cifre) è riportato sul retro della Carta nello spazio riservato alla firma.

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

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

**SPID:** sistema pubblico per l'identità digitale, istituito ai sensi dell'art. 64 del Codice dell'amministrazione digitale, per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese.