

**FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA  
DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI**  
(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

**CARTA POSTEPAY NEWGIFT**  
Prodotto non più commercializzato

**PARTE I:**

**Informazioni su Posteitaliane 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 (di seguito, anche "Possessore" o "Portatore" della Carta) 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 DEL PRODOTTO**

**Struttura e funzione economica**

La "PostepayNewGift (di seguito anche la "Carta") è una carta di pagamento al portatore, prepagata e ricaricabile, emessa da Poste Italiane S.p.A.

La "PostepayNewGift" può essere realizzata in serie limitate disponibili fino ad esaurimento scorte.

La carta PostepayNewGift nelle versioni "Postepay Lazio Millenovecento" e "Postepay SSC Napoli Club Azzurro Card" commercializzate fino al 30 giugno 2015.

La carta Postepay NewGift dotata della tecnologia contactless (nella versione PaypassMastercard o Paywave Visa), consente, ove i terminali siano abilitati, di effettuare pagamenti, nei limiti di importo indicate nella parte III del presente FI, in modalità Contactless ovvero senza bisogno di digitare PIN o di firmare ricevute.

La carta PostepayNewGift nella versione "MyPostepay" consente la personalizzazione del Card design con un'immagine selezionata all'interno di una galleria predisposta da Poste Italiane o con un'immagine prescelta e caricata dal Possessore stesso.

La carta PostepayNewGift nella versione "Postepay Lunch" è fornita di un applicativo di buono pasto elettronico, che consente di caricare sul chip i buoni pasto distribuiti al dipendente titolare della carta dall'Azienda che ha stipulato apposita convenzione con Poste Italiane.

Alla Carta PostepayNewGift 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**

La Carta Postepay NewGift e la Carta NewGift nella versione MyPostepay non sono più richiedibili dal 4 luglio 2017

La Carta può essere richiesta presso gli uffici postali previo versamento della relativa quota di emissione e dell'importo da caricare che non potrà essere inferiore o superiore rispettivamente al limite minimo o massimo caricabile previsto.

L'attivazione della Carta avviene telefonando, dall'Italia al numero 800.90.21.22 e dall'estero al numero +39.049.2100.149, comunicando il numero (PAN) ed il codice di attivazione della Carta stessa.

Alla Carta vengono assegnati un "codice Personale Segreto" (PIN), un codice di attivazione/blocco ed un codice di rimborso, consegnati al richiedente al momento dell'emissione della Carta stessa.

Per la carta del tifoso, nelle versioni "Postepay Lazio Millenovecento" e "Postepay SSC Napoli Club Azzurro Card" non essendo più richiedibili a partire dal 1° luglio 2015. In caso di malfunzionamento, furto o smarrimento, non è prevista la sostituzione ma il rimborso dell'importo eventualmente presente sulla carta.

La carta PostepayNewGift nella versione "MyPostepay" deve essere richiesta online sul sito [www.postepay.it](http://www.postepay.it) nella sezione dedicata, previa registrazione al sito stesso.

La carta PostepayNewGift nella versione "Postepay Lunch" è distribuita ai dipendenti dall'Azienda che intende utilizzare lo strumento anche per il caricamento dei buoni pasto elettronici. La quota di emissione è a carico dell'azienda, non è prevista alcuna quota di emissione per il dipendente Possessore della Carta.

**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).

In 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. Il prelievo di contanti all'estero non è possibile con la carta PostepayMoneygramRewards;
- presso gli esercenti convenzionati con il circuito Visa Electron e MasterCard (come indicato sulla carta) 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 riportato sulla carta;
- sul sito di internet di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it), [www.postepay.it](http://www.postepay.it) e [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it), per consultare saldo e lista movimenti previa registrazione del possessore della carta sul sito stesso (anche disponibili tramite app su smartphone e tablet).

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

Non è possibile effettuare operazioni dispositive dal sito di Poste Italiane (ricariche di altre carte prepagate, ricariche telefoniche, pagamento bollettini).

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/MasterCard 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

La Carta potrà essere sostituita solo previa evoluzione (trasformazione della Carta in una Postepay Prepagata Standard Nominativa). Il Possessore della Carta potrà chiedere la sostituzione gratuita della carta in garanzia, entro 30 giorni dalla data di acquisto, solo dopo essersi recato in un qualsiasi ufficio postale e aver trasformato la stessa in una Postepay Prepagata Standard nominativa.

Per le carte "Postepay Lazio Millenovecento", "Postepay SSC Napoli Club Azzurro Card", "PostepayMoneyGramRewards", "MyPostepay" non è prevista la sostituzione.

A partire dal 6 luglio 2015 in caso di malfunzionamento, furto o smarrimento della Postepay NewGift AS Roma o SS Lazio, non sarà possibile la sostituzione della carta e sarà previsto esclusivamente il rimborso dell'importo eventualmente presente sulla stessa.

Per la sostituzione della carta PostepayNewGift nella versione "Postepay Lunch", il Possessore deve rivolgersi alla propria Azienda e 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 consegnata 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, entro due giorni lavorativi bancari, 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.

Gli importi relativi agli utilizzi effettuati in valuta estera vengono convertiti in Euro direttamente dal circuito internazionale Visa/MasterCard 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.

#### **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. BancoPosta 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 (CVC2) 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 email 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. Poste Italiane, 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.

Poste Italiane 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 Poste Italiane, 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.

Poste Italiane 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.

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/>.

### PARTE III: CONDIZIONI ECONOMICHE DEL PRODOTTO

| CARTA POSTEPAY NEWGIFT  |   |
|---|---|
| Quota rilascio carta  | € 7,00  |
| Quota rilascio carta Paypass  | € 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 Possessore 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 Postepay Lunch   | A carico dell'azienda richiedente, gratuita per il titolare   |
| Evoluzione (1)  | Gratuita  |

|  |   |
|--|---|
| Blocco   | Gratuito  |
| Importo massimo della Carta (plafond)  | € 999,00  |
| Plafond per abilitazione Carta   | € 5,00  |
| Importo minimo per abilitazione PostepayMoneyGramRewards   | non previsto  |
| Saldo/Lista movimenti  | - Gratuiti da Ufficio Postale<br>- Gratuiti da ATM Postamat<br>- Gratuiti dal sito www.poste.it, www.postepay.ite da applicazioni per Smartphone e Tablet   |
| Commissioni per il caricamento   | - € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) in contanti o con carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione<br>- € 1,00 dal sito www.poste.it e www.postepay.it e/o www.bancopostaclick.it 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)<br>- € 1,00 da ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e/o abilitata alla funzione<br>- € 1,00 tramite Portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro<br>- € 1,00 tramite App BancoPosta e AppPosteMobile o il Menu PosteMobile della SIM<br>- € 2,00 da ATM Postamat con carta di pagamento aderente al circuito PagoBancomat<br>- € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento aderente al circuito internazionale Visa, Visa Electron, VPay, MasterCard e Maestro<br>- € 2,00 presso i punti vendita abilitati consultabili al link <a href="http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html">http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html</a> (2) |
| 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 (4)   | - € 1,00 da sportelli automatici (ATM) Postamat e POS Postamat<br><br>- € 1,75 da ATM Visa/ Visa Electron o Mastercard in Italia e paesi Euro (3) sino al 30/06/2018<br>- € 1,75 per prelievo in valuta Euro da ATM Visa/VisaElectron in Italia e all'estero dal 1/07/2018<br><br>- € 5,00 da ATM Visa/Visa Electron o Mastercard paesi non Euro (3) sino al 30/06/2018<br>- € 5,00 per prelievo in valuta diversa dall'Euro da ATM Visa/VisaElectron all'estero + 1,10 % dell'importo del prelievo dal 1/07/2018   |
| Commissioni per i pagamenti  | - Gratuite da Uffici Postali abilitati (POS)<br><br>- Gratuite su POS abilitati Visa/Mastercard sino al 30/06/2018<br>- Gratuite per pagamento in valuta euro su POS di Esercenti aderenti al circuito Visa/Visa Electron in Italia e all'estero dal 1/07/2018<br>- 1,10 % dell'importo del pagamento in valuta diversa dall'euro su POS di Esercenti aderenti al circuito Visa/Visa Electron all'estero dal 1/07/2018<br>- Gratuite su siti internet convenzionati Visa/Mastercard sino al 30/06/2018<br>- Gratuite per pagamento in valuta euro su POS virtuali (esercenti online) dal 1/07/2018<br>- 1,10 % dell'importo del pagamento in valuta diversa dall'euro su POS virtuali (esercenti online) dal 1/07/2018<br><br>- Gratuite le ricariche dei cellulari   |
| Tasso di cambio  | rilevato ed applicato dal circuito internazionale Visa/Mastercard   |
| Commissione per estinzione e rimborso  | Gratuito  |
| Commissione per estinzione e rimborso PostepayMoneyGramRewards   | Gratuito  |
| Sostituzione   | € 5,00 (solo previa evoluzione della carta)   |

(1) Trasformazione della carta PostepayNewGift al portatore in carta Postepay Prepagata Standard Nominativa. Per la Carta PostepayNewGift versione MoneygramRewards, non è prevista l'evoluzione.

- (2) la ricarica presso i punti vendita abilitati consultabili al link [http://www.postepay.it/come\\_ricaricare\\_pp.html](http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html) essere effettuata dal titolare della carta e da un terzo, esclusivamente in contanti, da un minimo di € 1,00 ad un massimo di € 997,99
- (3) Prelievo dall'estero non previsto per la carta PostepayMoneyGramRewards.
- (4) 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 Poste.it e presso gli Uffici Postali

## FUNZIONALITÀ INFORMATIVE E DISPOSITIVE USUFRUIBILI A RICHIESTA DEL POSSESSORE 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  |
| Ricarica con addebito su conto tramite BancoPosta Online (BPOL) , internet banking ContoBancoposta Click e da applicazioni per Smartphone e Tablet  | Max € 250 per operazione e per un importo complessivo giornaliero di Max € 500<br>Massimo 2 operazioni giornaliere |
| Ricarica con addebito su carta Postepay tramite postepay.it , internet banking BancoPosta e da applicazioni per Smartphone e Tablet   | Max € 250 per operazione e per un importo complessivo giornaliero di Max € 500<br>Massimo 2 operazioni giornaliere |
| Ricarica tramite SIM PosteMobile  | Max € 250 per operazione e per un importo complessivo giornaliero di Max € 500                                     |
| Prelevamento nell'anno civile   | € 1.000  |
| Prelevamenti su sportelli automatici (ATM) Postamat e Bancari   | - importo massimo giornaliero € 500<br>- importo massimo mensile € 1.000   |
| Prelevamenti e Pagamenti POS a sportello UP   | importo massimo giornaliero € 500<br>importo massimo mensile € 1.000   |
| Pagamenti POS in Italia e all'estero presso esercenti convenzionati MasterCard  | importo massimo giornaliero € 500<br>importo massimo mensile € 1.000   |
| Pagamenti con carta PostepayNewGift con tecnologia contactless (versione PaypassMasterCard o Paywave Visa) senza digitazione del PIN o apposizione di firma sulla ricevuta su terminali abilitati a tale tecnologia (1) | € 25 per operazione e per un importo complessivo giornaliero di Max € 100,00                                       |

(1) Solo per le Carte dotate di funzionalità emesse presso gli uffici postali abilitati al rilascio

### CONDIZIONI E GIORNATE OPERATIVE

|   |  |
|---|--|
| Operazioni di ricarica                    | Le operazioni di ricarica possono essere effettuate presso l'Ufficio Postale, ATM Postamat, i punti vendita Sisal, i punti vendita collegati a Banca ITB e gli altri punti vendita abilitati consultabili al link <a href="http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html">http://www.postepay.it/come_ricaricare_pp.html</a> tramite SIM poste mobile e 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'esecuzione 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/MasterCard, a seconda del circuito riportato sulla carta   |
| 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/MasterCard e "via internet" presso tutti gli esercenti virtuali convenzionati con il   |

|  |   |
|--|---|
|  | ciruito Visa/Mastercard, a seconda del circuito riportato sulla carta |
| 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                            |

## ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

### SERVIZI FRUIBILI TRAMITE COLLEGAMENTO TELEMATICO (ANCHE TRAMITE APP POSTEPAY SU SMARTPHONE E TABLET)

| FUNZIONI INFORMATIVE  |                      |                      |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Servizio              | Giorni disponibilità | Orari di sospensione |
| Saldo/Lista movimenti | 7 su 7 H24           |                      |

#### 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 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;
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "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 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 postali:** (Automated Teller Machine) sportelli automatici postali che consentono l'effettuazione di operazioni di pagamento disponibili e la consultazione di saldo e lista movimenti.

**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 effettuare dagli sportelli automatici (ATM) postali e presso gli uffici postali abilitati dotati di appositi terminali POS le operazioni di pagamento disponibili e la consultazione di saldo e lista movimenti.

**Circuito MasterCard:** l'abilitazione della Carta a tale circuito consente, in Italia e all'estero, di effettuare pagamenti per l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati dotati di appositi terminali POS e contrassegnati dal marchio MasterCard.

**CVC2:** è un codice di controllo per garantire una più efficace protezione dei pagamenti elettronici. Il CVC2 (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:** appositi terminali che consentono di effettuare pagamenti e acquisti (Point of Sales) 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.

**Tecnologia Contactless:** per le carte dotate di funzionalità contactless (Paywave Visa o Paypass MasterCard) è la tecnologia che consente di effettuare pagamenti senza strisciare la Carta o inserirla nel terminale, ove i terminali POS siano abilitati.