

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

SERVIZI CONTO TERZI ESEGUITI ATTRAVERSO I CANALI POSTALI

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.

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 DEL SERVIZIO****Struttura e funzione economica**

Poste Italiane mette a disposizione della propria clientela la rete dei propri Uffici Postali per effettuare le seguenti operazioni di incasso e pagamenti:

- Bonifico a favore della Tesoreria dello Stato (DM 9/10/2006 n. 293) da effettuarsi in contanti o con Carte Postamat presso lo sportello postale. Per i bonifici a favore della Tesoreria dello Stato aventi scadenza il penultimo e l'ultimo giorno lavorativo dell'anno, il bonifico deve essere disposto entro il terz'ultimo giorno lavorativo del mese di dicembre.
- Pagamento di disposizioni di incassi domiciliati inviate da Enti o Società convenzionati con Poste Italiane. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con Carte Postamat, con carta Postepay.
- Riscossione per cassa di pensioni o stipendi. Il servizio è effettuato solo per i dipendenti o pensionati di Enti o Società convenzionati con Poste Italiane.
- Riscossione per cassa di bonifici domiciliati. Il servizio è effettuato solo per i beneficiari di pagamenti disposti da Enti o Società convenzionati con Poste Italiane.
- Riscossione per cassa di rimborsi fiscali disposti dall'Agenzia delle Entrate.
- Scelta modalità di pagamento di rimborsi fiscali dovuti dall'Agenzia delle Entrate.
- Riscossione per cassa di spese di giustizia. Il servizio è effettuato solo per i beneficiari di pagamenti disposti dal Ministero della Giustizia.
- Pagamento dei contributi INPS per i lavoratori domestici. È possibile pagare i contributi INPS riferiti ai lavoratori domestici. Il pagamento può essere effettuato in Contanti, con Carte Postamat e con Carte Prepagate Postepay.
- Riscossione dei Buoni di lavoro accessorio denominati "Voucher INPS". I Buoni Lavoro sono riscuotibili presso gli uffici postali. Se il datore di lavoro non utilizza i buoni lavoro acquistati, può chiedere il rimborso presso le sedi dell'INPS. In caso di furto o smarrimento è necessario preliminarmente effettuare la denuncia alle autorità competenti e poi recarsi presso una sede INPS con la denuncia per ricevere assistenza.
- Richiesta Moduli CH8 Nuovi Tributi Locali Il Servizio consente al Cliente di richiedere presso gli Uffici Postali la fornitura di bollettini di versamento in conto corrente postale TD 451 personalizzati con numero e intestazione del conto corrente postale. (Pagamento TARES / Pagamento TASI / Pagamento IMU). Per richiedere la fornitura di bollettini CH8, il cliente deve sottoscrivere e presentare all'Ufficio Postale il Mod. Richiesta Moduli CH8 Nuovi Tributi Locali.

Principali rischi (generici e specifici)

Si precisa che al fine di non pregiudicare il buon esito del bonifico a favore della Tesoreria dello Stato, il Cliente è tenuto a verificare l'esattezza delle coordinate bancarie del beneficiario.

Si evidenzia che non esistono rischi specifici per gli altri servizi sopra descritti.

PARTE III:**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**

SPESE E COMMISSIONI	
BONIFICI A FAVORE DELLA TESORERIA DELLO STATO	
Commissione a sportello(1)	5 euro
(1) Nel bonifico a favore della Tesoreria dello Stato (DM 9/10/2006 n. 293) non deve essere indicata alcuna valuta per il beneficiario. La ricevuta del bonifico rilasciata da Poste ha efficacia liberatoria nei confronti del debitore dal momento in cui è stato effettuato il versamento allo sportello postale.	
PAGAMENTO INCASSI DOMICILIATI	
Commissione a sportello	Massimo € 2,55
RISCOSSIONE PENSIONI/STIPENDI	
Commissione a sportello	Gratuita

RISCOSSIONE BONIFICI DOMICILIATI	
Commissione a sportello	Gratuita
RISCOSSIONE RIMBORSI FISCALI	
Commissione a sportello	Gratuita
RISCOSSIONE SPESE DI GIUSTIZIA	
Commissione a sportello	Gratuita
PAGAMENTO CONTRIBUTI INPS PER LAVORATORI DOMESTICI	
Commissione a sportello	€ 1,55
RISCOSSIONE VOUCHER INPS	
Commissione a sportello - Accettazione di uno o più Voucher	Gratuita
RICHIESTA MODULI CH8 NUOVI TRIBUTI LOCALI	
Condizioni, spese e commissioni per richiesta bollettino in bianco personalizzato con numero e intestazione del conto corrente di accredito (Pagamento TARES/ Pagamento TASI/ Pagamento IMU)	
Stampa ed invio al richiedente:	
Da 2 a 10 fascicoli	€ 2,50 a fascicolo
Da 11 a 20 fascicoli	€ 2,00 a fascicolo
Da 21 a 200 fascicoli	€ 1,00 a fascicolo

PARTE IV: 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 n. 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta";
- via Posta Elettronica Certificata 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 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Ulteriori forme di tutela

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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 oppure il sito 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 e 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 s.m.i.. Allo scopo, 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 ordinario:

- procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010 e s.m.i.;
- 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 (tel. 06-674821), consultare il sito 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

LEGENDA

Bonifico a favore della tesoreria dello Stato : trasferimento di fondi in via telematica da un soggetto debitore della Tesoreria dello Stato a favore della Tesoreria stessa.

Bonifico domiciliato: trasferimento fondi disposto in via telematica che prevede presso l'Ufficio postale il pagamento in contanti al beneficiario.

Incassi domiciliati: disposizioni di incasso a scadenza predeterminata impartite da correntisti creditori nei confronti di soggetti terzi (debitori) ed eseguibili presso gli uffici postali.

Rimborso Fiscale: pagamenti disposti dall'Agenzia delle Entrate a favore di beneficiari per la riscossione in contanti presso l'Ufficio Postale.

Giorni lavorativi bancari: dai giorni lavorativi bancari sono esclusi il sabato e tutti i giorni festivi.

Giorni lavorativi postali: dai giorni lavorativi postali sono esclusi tutti i giorni festivi.

Valuta: indica, con riferimento alla data dell'operazione, la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi.