

FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NUOVA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA
(delibera CICR 04.03.2003 e istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

SIMPLY BANCOPOSTA E ABILITAZIONE DEI PAGAMENTI NFC TRAMITE POSTEMOBILE SUGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO
BANCOPOSTA

PARTE I:**INFORMATIVA SU POSTE ITALIANE SPA**

Poste Italiane S.p.A., – Patrimonio BancoPosta,(di seguito anche "Poste Italiane"),codiceABI07601, 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.144es.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 dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00).

PARTE II:**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA****Struttura e funzione economica**

SIMply BancoPosta è un servizio accessorio al rapporto di conto corrente postale (di seguito indicato come "Rapporto"), messo a disposizione da Poste Italiane S.p.A., anche avvalendosi di soggetti terzi, al cliente che ne abbia fatto richiesta di attivazione.

Il servizio consente al Cliente di usufruire di una serie di funzionalità informative e dispositive a valere sul proprio Rapporto in 2 modalità:

- consultare saldo e lista movimenti del proprio Rapporto ed effettuare operazioni dispositive (a titolo esemplificativo e non esaustivo: pagamenti, trasferimenti fondi, ricariche, etc) attraverso il **Menù della SIM PosteMobile**;
- consultare saldo e lista movimenti del proprio Rapporto ed effettuare operazioni dispositive (a titolo esemplificativo e non esaustivo: pagamenti, trasferimenti fondi, ricariche, etc) sul tuo conto BancoPosta attraverso **l'App PosteMobile**

Di seguito l'elenco delle funzionalità informative e dispositive usufruibili attraverso il menù della SIM PosteMobilee dell'App PosteMobile

Funzionalità informative e dispositive				
		Menù della SIM PosteMobile	AppPosteMobile	
Funzionalità	Informativa	Consultazione saldo Conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile
		Consultazione lista ultimi movimenti Conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile
	Dispositive	Ricarica carta Postepay da Conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile
		Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui con addebito su Conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile
		Bonifico SEPA- Single Euro Payments Area –(da e verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino) da Conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile

	Bonifico SEPA- Single Euro Payments Area –(da e verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino) da Conto BancoPosta click	Disponibile	Disponibile
	Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area (da e verso Svizzera e Principato di Monaco) da conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile
	Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area (da e verso Svizzera e Principato di Monaco) da conto BancoPosta click	Disponibile	Disponibile
	Postagiرو nazionale da Conto BancoPosta	Disponibile	Disponibile
	Postagiرو nazionale da Conto BancoPosta click	Disponibile	Disponibile
	Pagamento bollettini da Conto BancoPosta (lista dei bollettini pagabili disponibile sui siti di Poste)	Disponibile	Disponibile
	Trasferimenti MoneyGram (con addebito su conto BancoPosta)	Disponibile	Disponibile

Principali rischi (generici e specifici)

Attraverso il servizio, Poste e gli altri soggetti eventualmente coinvolti nel processo finalizzato all'esecuzione del servizio non richiederanno mai, né con tecnologia SMS né con altre forme di comunicazione a distanza, dati personali e/o sensibili relativi al Cliente e/o al Rapporto. Le richieste impartite dal Cliente a Poste attraverso lo specifico numero di utenza telefonica mobile, indicato dal Cliente stesso al momento della richiesta di attivazione del Servizio, vengono autorizzate, di volta in volta, dal Cliente attraverso i codici di accesso, la cui utilizzazione è disciplinata nel Manuale, erogati dal gestore mobile e sotto la responsabilità di quest'ultimo.

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO ABILITAZIONE AI PAGAMENTI NFC

Struttura e funzione economica

Attraverso l'AppPosteMobile per smartphone e tablet è possibile abilitare gli strumenti di pagamento BancoPosta (Carte di debito Postamat) ai pagamenti NFC, cioè utilizzare il telefono per pagare gli acquisti effettuati, in Italia e all'estero, presso esercenti aderenti ai circuiti MasterCard PayPass™ e Visa payWave™ abilitati alla modalità contactless. Per usufruire delle funzionalità di pagamento NFC è necessario aver attivato il servizio SIMply BancoPosta, disporre di uno smartphone abilitato NFC, di una SIM PosteMobile NFC e aver richiesto ed ottenuto da Poste Italiane l'abilitazione ai pagamenti NFC.

Principali rischi (generici e specifici)

Attraverso il servizio, Poste e gli altri soggetti eventualmente coinvolti nel processo finalizzato all'esecuzione del servizio non richiederanno mai, né con tecnologia SMS né con altre forme di comunicazione a distanza, dati personali e/o sensibili relativi al Cliente e/o al Rapporto. Le richieste impartite dal Cliente a Poste attraverso l'AppPostemobile e la propria SIM Postemobile NFC nella quale risultano abilitate al pagamento NFC le proprie carte vengono autorizzate, di volta in volta, dal Cliente attraverso le App, la cui utilizzazione è disciplinata nel Manuale, erogati dal gestore mobile e sotto la responsabilità di quest'ultimo.

**PARTE III:
CONDIZIONI ECONOMICHE, LIMITI DI IMPORTO E ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA**

Condizioni economiche delle funzionalità usufruibili attraverso il Menù della SIM PosteMobile	
Consultazione saldo conto BancoPosta	Gratuita + 0,25€ per ogni informazione ricevuta
Consultazione lista ultimi movimenti conto BancoPosta	Gratuita + 0,25€ per ogni informazione ricevuta
Ricarica SIM Poste Mobile propria o altrui (con addebito su conto BancoPosta)*	Gratuita
Ricarica Postepay da conto BancoPosta*	1,00€
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino) da conto BancoPosta*	1,00€
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino) da conto BancoPosta click*	Gratuito
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Svizzera e Principato di Monaco) da conto BancoPosta*	7,50€+0,15% dell'importo del bonifico (min 1,50€)
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Svizzera e Principato di Monaco) da conto BancoPosta click*	7,50€+0,15% dell'importo del bonifico (min 1,50€)
Postagiرو nazionale da conto BancoPosta*	0,50€
Postagiرو nazionale da conto BancoPosta click*	Gratuito
Pagamento bollettini da conto BancoPosta (lista dei bollettini pagabili disponibile sui siti di Poste) *	1,00€
Pagamento bollettino contrassegnato dalla sigla RAV da conto BancoPosta*	1,23€
Trasferimenti MoneyGram (con addebito su conto BancoPosta)*	Per le commissioni dei trasferimenti MoneyGram consultare il Foglio Informativo del Servizio BancoPosta MoneyGram .
*Per pagamenti e trasferimenti effettuati tramite telefonia mobile, il gestore telefonico abilitato di riferimento potrebbe prevedere eventuali costi aggiuntivi a valere sul credito telefonico.	

Condizioni economiche delle funzionalità usufruibili mediante App PosteMobile	
Consultazione saldo conto BancoPosta	Gratuita
Consultazione lista ultimi movimenti conto BancoPosta	Gratuita
Ricarica SIM propria o altrui con addebito su conto BancoPosta*(su AppPosteMobile solo SIM PosteMobile)	Gratuita
Ricarica Postepay da conto BancoPosta*	1,00€
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino) da conto BancoPosta*	1,00€
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino) da conto BancoPosta click*	Gratuito
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Svizzera e Principato di Monaco) da conto BancoPosta*	7,50€+0,15% dell'importo del bonifico (min 1,50€)
Bonifico SEPA-Single Euro Payments Area- (da e verso Svizzera e Principato di Monaco) da conto BancoPosta click*	7,50€+0,15% dell'importo del bonifico (min 1,50€)
Postagiرو nazionale da conto BancoPosta*	0,50€
Postagiرو nazionale da conto BancoPosta click*	Gratuito
Pagamento bollettini da conto BancoPosta (lista dei bollettini pagabili disponibile sui siti di Poste)*	1,00€
Pagamento bollettino contrassegnato dalla sigla RAV da conto BancoPosta*	1,23€
Trasferimenti MoneyGram (con addebito su conto BancoPosta)*	Per le commissioni dei trasferimenti MoneyGram consultare il Foglio Informativo del Servizio BancoPosta MoneyGram .
*Per pagamenti e trasferimenti effettuati tramite telefonia mobile, il gestore telefonico abilitato di riferimento potrebbe prevedere eventuali costi aggiuntivi a valere sul credito telefonico.	

	Poste Mobile	Altri operatori mobili
Semplifica Senza Limiti Plus (canone mensile per richieste illimitate di servizi informativi su conto BancoPosta , purchè associato alla SIM)**	2 €	Non disponibile
**Per maggiori dettagli consulta il sito www.postemobile.it		

Limiti di importo per operazione (tramite Menù SIM PosteMobile e App PosteMobile)	
Ricarica carta Postepay da Conto Corrente BancoPosta	Max 3000,00 euro per operazione; Max 2 ricariche giornaliere dallo stesso ordinante
Ricarica carta NewGift da Conto Corrente BancoPosta	Max 250,00 euro per singola ricarica; Max 2 ricariche giornaliere dallo stesso ordinante
Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui	Max 1.000 euro per operazione
Trasferimenti MoneyGram	Importo massimo giornaliero=400,00 euro; Importo massimo mensile 2.000,00 euro; È possibile effettuare 1 sola operazione al giorno
Bonifico SEPA	Max 5.000 euro per operazione; Importo totale bonifici : max 5.000,00 euro giornaliero
Postagiorno nazionale	Max 5.000 euro per operazione; Importo totale postagiorno: max 5.000,00 euro giornaliero

Orari di funzionamento del servizio (tramite Menù SIM PosteMobile e App PosteMobile)		
	Giorni disponibilità	Orari di sospensione
Richiesta saldo e ultimi movimenti Conto BancoPosta	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 00.30 alle ore 4.00
Ricarica carta Postepay da conto BancoPosta	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 0.00 alle ore 24.00
Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui da conto	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 23,30 alle ore 4,30
Pagamento bollettini da conto BancoPosta	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 23.30 alle ore 6.00
Servizio MoneyGram	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 22.00 alle ore 7.30

Bonifico SEPA	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 22.30 alle ore 7.30
Postagiorno nazionale	7 su 7	Tutti i giorni dalle ore 22.30 alle ore 7.30

CONDIZIONI ECONOMICHE, SPESE E COMMISSIONI DELL'ABILITAZIONE DEI PAGAMENTI NFC TRAMITE POSTEMOBILE SUGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO BANCOPOSTA

disabilitazione	Gratuito
Pagamento su terminali POS di esercenti aderenti al circuito Mastercard e Visa abilitati alla modalità contactless	Gratuito
Limiti di importo per operazione di pagamento	Consulta i fogli informativi degli strumenti di pagamento BancoPosta abilitati al Servizio Non è necessario inserire il PIN della carta per importi inferiori ai 25 euro, se non richiesto esplicitamente dal POS in fase di pagamento
Orari di funzionamento	Il servizio è disponibile 7 giorni su 7 – H24

**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 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 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 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 (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.

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 al prodotto, 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 sui servizi di pagamento.

LEGENDA

NFC: NFC, Near Field Communication, è una tecnologia "contactless" (in assenza di contatto) che permette la comunicazione e lo scambio di informazioni tra due apparecchi, semplicemente sfruttando la loro vicinanza fisica (max 1-2 cm).

SIM Application Toolkit: la scheda SIM (Modulo di identificazione utente) è una scheda dotata di processore contenente tutte le informazioni necessarie per fare funzionare il telefono (informazioni sull'abbonato e sulla memoria, sul provider di rete)

SMS: acronimo dell'inglese Short Message Service, servizio messaggi brevi

USSD: Unstructured Supplementary Services Data - è un servizio che permette agli utenti di usufruire di servizi interattivi ad alta velocità tramite una rete GSM. Con i servizi USSD gli utenti possono dialogare con il fornitore di servizi immettendo una stringa alfanumerica nel loro cellulare. I servizi USSD sono disponibili solo se il proprio operatore ne supporta l'utilizzo.