

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

TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DI FONDI

PARTE I:**INFORMATIVA SU POSTE ITALIANE S.p.A.**

Poste Italiane SpA, società con socio unico – 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.

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**

Il servizio di trasferimento internazionale di fondi consente l'invio e la ricezione di denaro verso/da Paesi esteri con i quali Poste Italiane ha sottoscritto specifici accordi. Le operazioni possono essere effettuate entro determinati limiti di importo, dietro pagamento della somma da trasferire e della relativa commissione.

Per inviare denaro tramite il Servizio di Trasferimento Internazionale di Fondi non è necessario essere titolari di c/c postale. Per inoltrare la richiesta di trasferimento fondi l'ordinante (mittente), munito di valido documento di identificazione e di codice fiscale, deve recarsi presso qualsiasi Ufficio Postale e compilare l'apposito modulo di trasferimento (mod. RTF/SA).

Le commissioni del servizio variano in relazione alle modalità di trasferimento (vaglia internazionale trasmesso tramite rete postale e trasferimento elettronico tramite rete Eurogiro) e all'importo da trasferire.

Il pagamento relativo all'importo da trasferire e alla commissione può essere effettuato in contanti o mediante l'utilizzo di carte Postamat e Postepay, emesse da Poste Italiane.

Il trasferimento internazionale di fondi può avvenire, in base al Paese di destinazione o di provenienza, a mezzo di trasferimento elettronico trasmesso tramite rete Eurogiro oppure mediante vaglia internazionale, trasmesso tramite rete postale.

Trasferimento internazionale di fondi tramite rete Eurogiro

Il servizio consente il trasferimento di fondi verso/ da diversi Paesi esteri tramite la rete Eurogiro alla quale aderiscono, tra l'altro, le principali Istituzioni postali europee. Al servizio si applicano le disposizioni del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. I fondi trasferiti all'estero mediante rete Eurogiro, sulla base di quanto stipulato tra Poste Italiane e l'ente estero, possono essere pagati in contanti o accreditati sul conto corrente del beneficiario. Il trasferimento dei fondi avviene mediante l'invio di un messaggio telematico diretto alle Istituzioni estere interessate le quali procedono, rispettivamente, ad emettere un titolo interno o un documento di legittimazione da consegnare al beneficiario ai fini della riscossione o ad accreditare l'importo del trasferimento sul conto corrente indicato dall'ordinante.

Il pagamento dei fondi provenienti dall'estero viene effettuato con emissione da parte di Poste Italiane di assegni di conto corrente postale vidimati, denominati "assegni di pagamento estero" (APE), recanti la clausola "non trasferibile". Poste Italiane provvede alla consegna al beneficiario a mezzo raccomandata. Gli assegni APE, nel periodo di validità riportato sul titolo, possono essere riscossi presso qualsiasi ufficio postale e le relative somme possono essere versate su conto corrente postale del beneficiario oppure versate dal beneficiario medesimo su proprio conto corrente bancario. Le condizioni economiche del servizio sono riportate nella Parte III del presente documento.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio, i limiti di importo e di validità dei titoli sono disponibili presso gli Uffici Postali. L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è altresì disponibile sul sito www.poste.it. Con alcuni Paesi con i quali Poste ha sottoscritto specifico Accordo, è possibile trasferire, tramite rete Eurogiro, le somme relative ad invii postali contrassegno provenienti o diretti all'estero (raccomandate, assicurate e/o pacchi con valore dichiarato). Le condizioni economiche del servizio sono riportate nella Parte III del presente documento.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio ed i relativi limiti di importo sono disponibili presso gli Uffici Postali.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è altresì disponibile sul sito www.poste.it

Trasferimento internazionale di fondi tramite rete Eurogiro: pagamento in contanti veloce (Eurogiro Cash International- ECI)

Il servizio consente il trasferimento di fondi, mediante l'invio di un messaggio telematico, tra Poste Italiane e l'ente estero con il quale è stato stipulato specifico accordo. Al servizio si applicano le disposizioni del D.Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno

Il pagamento dei fondi a destinazione non prevede emissione di avvisi o di altri titoli di pagamento.

I fondi trasferiti all'estero vengono pagati al beneficiario a decorrere dal secondo giorno lavorativo bancario successivo a quello della data di richiesta da parte del mittente in Italia e devono essere riscossi entro 30 giorni solari. Il beneficiario estero, per riscuotere la somma, dovrà obbligatoriamente comunicare allo sportello il codice della transazione (TRN) comunicatogli dal mittente ed esibire un valido documento di riconoscimento.

Alla scadenza dei 30 giorni le somme relative alle disposizioni non pagate verranno restituite a Poste Italiane. Il rimborso di un pagamento in contanti veloce (ECI) potrà essere richiesto presso qualsiasi Ufficio Postale esibendo la ricevuta originale della richiesta di trasferimento fondi.

Relativamente al servizio verso l'Italia il beneficiario riscuote in contanti i fondi provenienti dall'estero presso qualsiasi ufficio postale, a decorrere dal 2° giorno lavorativo bancario successivo a quello della data di richiesta da parte del mittente e devono essere riscossi entro 30 giorni solari. Alla scadenza dei 30 giorni le somme relative alle disposizioni non pagate verranno restituite all'ente postale estero mittente.

Il beneficiario per riscuotere la somma dovrà obbligatoriamente comunicare allo sportello il codice della transazione (TRN), l'importo e il Paese di provenienza della somma trasferita, fornitigli direttamente dal mittente. In caso contrario, o di errata comunicazione, la somma non potrà essere riscossa.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio ed i relativi limiti di importo sono disponibili presso gli Uffici Postali.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è altresì disponibile sul sito www.poste.it

Trasferimento internazionale di fondi tramite vaglia internazionale

Il servizio consente il trasferimento internazionale di fondi diretti o provenienti da Paesi esteri con i quali Poste Italiane ha sottoscritto specifico Accordo. Il trasferimento dei fondi verso l'estero può avvenire tramite l'emissione di titoli cartacei inviati direttamente a destinazione, attraverso il canale postale, ovvero ad un ufficio centrale di Poste Italiane che, sulla base dei dati contenuti sui vaglia internazionali emessi dagli uffici postali, elabora delle liste che provvede a trasmettere all'ufficio centrale nel Paese di destinazione. In questo ultimo caso il Paese estero emette dei titoli validi nel proprio regime interno e provvede alla relativa consegna al beneficiario.

I fondi trasferiti all'estero, sulla base di quanto stipulato tra Poste Italiane e l'ente estero, possono essere riscossi in contanti oppure accreditati sul conto corrente del beneficiario.

Per i vaglia internazionali provenienti dall'estero, Poste Italiane riceve i titoli cartacei dall'Istituto postale estero e provvede al successivo recapito al beneficiario. Da alcuni Paesi esteri Poste Italiane può ricevere, in luogo del vaglia internazionale, una lista contenente i dati relativi alle singole disposizioni di pagamento. In tale caso Poste Italiane provvede all'emissione di un titolo di pagamento ed alla relativa consegna al beneficiario. Le condizioni economiche del servizio sono riportate nella Parte III del presente documento.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio, i limiti di importo e di validità dei titoli sono disponibili presso gli Uffici Postali. L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è altresì disponibile sul sito www.poste.it

Con alcuni Paesi è possibile ricevere/inviare fondi relativi al rimborso di invii postali contrassegno (raccomandate, assicurate e/o pacchi con valore dichiarato). Le condizioni economiche del servizio sono riportate nella Parte III del presente documento.

L'elenco dei Paesi abilitati al servizio, i limiti di importo e di validità dei titoli sono disponibili presso gli Uffici Postali. L'elenco dei Paesi abilitati al servizio è altresì disponibile sul sito www.poste.it

Trasferimento internazionale di fondi provenienti o diretti allo Stato del Vaticano

I Trasferimenti di Fondi diretti allo Stato del Vaticano, compresi quelli relativi ad invii postali contrassegno provenienti dallo Stato del Vaticano (raccomandate, assicurate e/o pacchi con valore dichiarato) sono trasmessi tramite rete telematica dedicata.

Per i Trasferimenti di Fondi provenienti dallo Stato del Vaticano, compresi quelli relativi ad invii postali contrassegno diretti allo Stato del Vaticano (raccomandate, assicurate e/o pacchi con valore dichiarato), il Paese estero emette vaglia internazionali che Poste Italiane, una volta ricevuti, provvede a recapitare al beneficiario.

Le condizioni economiche del servizio sono riportate nella Parte III del presente documento e sul sito www.poste.it.

ANNULLAMENTO O REVOCA DELLA TRANSAZIONE-RIMBORSO

L'Ordinante ha la facoltà di chiedere l'annullamento del trasferimento di fondi esclusivamente nella stessa giornata di accettazione e presso il medesimo ufficio postale in cui si è perfezionata la transazione, previa obbligatoria presentazione della copia del modulo di richiesta trasferimento di fondi rilasciata dall'Ufficio Postale. L'Ordinante può altresì richiedere la revoca della transazione ed il rimborso dei fondi trasferiti a partire dal giorno successivo a quello del perfezionamento della transazione, a condizione che i fondi non siano già stati pagati al beneficiario o accreditati sul suo conto corrente.

Principali rischi (generici e specifici)

I vaglia internazionali viaggiano tramite canale postale. Possono essere soggetti a disguidi, perdite o ritardi nella consegna a destinazione. Per il trasferimento di fondi tramite rete Eurogiro, il cliente che dispone l'ordine di trasferimento, deve verificare l'esattezza dei dati del beneficiario (nome e cognome, indirizzo ecc.) ovvero l'esattezza delle coordinate bancarie del beneficiario, nel caso di accrediti su conto corrente. Nel caso in cui gli stessi dovessero risultare incompleti o inesatti, il cliente incorre nel rischio di ritardata o mancata esecuzione dell'ordine. Inoltre, in caso di rimborso della somma al cliente ordinante, ove la transazione non sia andata a buon fine per le suddette motivazioni o per mancata riscossione da parte del beneficiario nei termini di validità del titolo o per altre cause, le eventuali spese reclamate dall'Istituto postale/bancario di destinazione possono essere detratte dall'importo rimborsabile.

PARTE III:

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

CONDIZIONI ECONOMICHE PER IL TRASFERIMENTO DI FONDI TRASMESSI TRAMITE RETE EUROGIRO	
Pagamento in contanti e versamento in conto	
Trasferimento fondi dall'Italia verso l' Estero	
Trasferimento fondi verso Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo (Al servizio si applicano le norme del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno- PSD)	
Giornata operativa	Orario apertura Uffici Postali
Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di trasferimento si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	Coincide con gli orari della giornata operativa
Tempi per il trasferimento dell'importo dell'operazione sul conto dell'ente estero del cliente beneficiario	3 giorni lavorativi bancari successivi alla data dell'ordine

Commissioni per trasferimenti verso Paesi UE e dello Spazio Economico Europeo (Area PSD) Pagamento in contanti e versamento in conto	
Importi da € 0,01 a € 100,00	€ 4,50
da € 100,01 a € 400,00	€ 10,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 15,00
Commissioni per trasferimenti verso Paesi extra UE Pagamento in contanti e versamento in conto	
Importi da € 0,01 a € 100,00	€ 6,00
da € 100,01 a € 400,00	€ 12,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 15,00
Annullamento della transazione e rimborso	Gratuita
Revoca dell'operazione e rimborso	Gratuita
Rimborso della transazione per scadenza del termine di pagamento, per scadenza dei termini di validità del titolo o del documento di legittimazione nel Paese di destinazione dei fondi o per altre cause	Gratuita
Tasso di cambio	Cambio Bloomberg Fixing (BFIK)
Scarto di cambio	Valute europee non euro + 1,50%
	Valute extraeuropee + 2%
Trasferimento fondi verso l' Italia (Al servizio si applicano le norme del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno- PSD)	
Giornata operativa	Tutti i giorni lavorativi bancari in Italia
Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di trasferimento si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	ore 10,00 giornata lavorativa bancaria
Tempi massimi di messa a disposizione delle somme a favore del beneficiario	a decorrere dal giorno lavorativo bancario successivo alla data di disponibilità dei fondi da parte di poste. Con tale termine si intende il giorno dell'emissione dell'assegno di pagamento APE, esclusi i tempi di recapito
Produzione, lavorazione e consegna al beneficiario dell'Assegno di Pagamento Estero tramite raccomandata (a seguito di trasferimento di fondi proveniente dall'estero) (1)	gratuita
1) Per le sole pensioni svizzere (tipologia AVS), l'importo della pensione riportato sull'assegno, è già decurtato del 5% a titolo di imposta (art.76 della L. 413 del 30.12.1991).	
Pagamento in contanti veloce (Eurogiro Cash International- ECI) Al servizio si applicano le disposizioni del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno	
Commissioni per trasferimenti verso Paesi UE e dello Spazio Economico Europeo (Area PSD)	
Importi da € 0,01 a € 100,00	€ 5,00
da € 100,01 a € 400,00	€ 11,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 18,00
Commissioni per trasferimenti verso Paesi extra UE	
Importi da € 0,01 a € 100,00	€ 9,00
da € 100,01 a € 400,00	€ 14,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 20,00
Annullamento della transazione e rimborso	Gratuita
Revoca dell'operazione e rimborso	Gratuita
Rimborso della transazione per scadenza dei termini di pagamento	Gratuita
Giornata operativa	Orario apertura Uffici Postali
Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di trasferimento si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	Coincide con gli orari della giornata operativa
Tempi per il trasferimento dell'importo dell'operazione sul conto dell'ente estero del cliente beneficiario	entro 2 giorni lavorativi bancari successivi alla data dell'ordine
Trasferimento fondi da Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo verso l'Italia	
Giornata operativa	Tutti i giorni lavorativi bancari in Italia
Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di trasferimento si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	ore 10,00 giornata lavorativa bancaria
Disponibilità delle somme al beneficiario	a decorrere dal 2° giorno lavorativo bancario successivo alla data dell'ordine
Pagamento in contanti al beneficiario	gratuito
CONDIZIONI E COMMISSIONI PER TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI FONDI TRAMITE RETE EUROGIRO DALL'ITALIA VERSO L'ESTERO A FRONTE DI INVII POSTALI CONTRASSEGNO PROVENIENTI DALL'ESTERO (RACCOMANDATE, ASSICURATE, PACCHI CON VALORE DICHIARATO) CON PAGAMENTO IN CONTANTI O VERSAMENTO SU C/C POSTALE ESTERO	
Trasferimenti verso Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo (Al servizio si applicano le norme del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno- PSD)	

Giornata operativa	Orario apertura Uffici Postali
Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di trasferimento si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	Coincide con gli orari della giornata operativa
Tempi per il trasferimento dell'importo dell'operazione sul conto dell'ente estero del cliente beneficiario	3 giorni lavorativi bancari successivi alla data dell'ordine
Commissioni per trasferimenti verso Paesi UE e dello Spazio Economico Europeo (Area PSD)	
Importi da € 0,01 a € 100,00	€ 4,50
da € 100,01 a € 400,00	€ 10,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 15,00
Commissioni per trasferimenti verso Paesi extra UE	
Importi da € 0,01 a € 100,00	€ 6,00
da € 100,01 a € 400,00	€ 12,00
da € 400,01 al massimale consentito	€ 15,00
TERMINI DI DISPONIBILITA' PER TRASFERIMENTI VERSO PAESI EXTRA EUROPEI (Non Area PSD)	
Tempi massimi per la messa a disposizione dei fondi sul conto dell'organizzazione postale o bancaria estera	3 giorni lavorativi bancari successivi alla data dell'ordine
CONDIZIONI PER TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI FONDI TRAMITE RETE EUROGIRO DALL'ESTERO VERSO L'ITALIA A FRONTE DI INVII POSTALI CONTRASSEGNO DIRETTI ALL'ESTERO (RACCOMANDATE, ASSICURATE, PACCHI CON VALORE DICHIARATO) (Al servizio si applicano le norme del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno- PSD)	
Giornata operativa	Tutti i giorni lavorativi bancari in Italia
Limite della giornata operativa oltre il quale l'ordine di trasferimento si intende ricevuto la giornata operativa successiva (cut off)	ore 10,00 giornata lavorativa bancaria
Tempi massimi di messa a disposizione delle somme a favore del beneficiario	a decorrere dal giorno lavorativo bancario successivo alla data di disponibilità dei fondi da parte di Poste. Con tale termine si intende il giorno dell'emissione dell'assegno di pagamento APE, esclusi i tempi di recapito
Produzione, lavorazione e consegna al beneficiario dell'Assegno di Pagamento Estero tramite raccomandata (a seguito di trasferimento di fondi proveniente dall'estero)	gratuita
CONDIZIONI ECONOMICHE PER VAGLIA INTERNAZIONALI TRASMESSI TRAMITE RETE POSTALE	
Trasferimento fondi dall'Italia verso l' Estero	
Importi da € 0,01 fino a massimale consentito	€ 6,00
Trasferimento fondi dall'Estero verso l' Italia	
Consegna e pagamento al beneficiario del titolo inviato dall'Istituzione Postale estera a mezzo canale postale	gratuita
CONDIZIONI ECONOMICHE PER VAGLIA INTERNAZIONALI VERSO LO STATO DEL VATICANO	
Trasferimenti fondi diretti allo Stato del Vaticano	
Importi da € 0,01 fino a massimale consentito	€ 6,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI FONDI TRAMITE RETE POSTALE DALL'ITALIA VERSO L'ESTERO A FRONTE DI INVII POSTALI CONTRASSEGNO PROVENIENTI DALL'ESTERO (RACCOMANDATE, ASSICURATE, PACCHI CON VALORE DICHIARATO)	
Commissioni per pagamento in contanti o versamento su c/c postale estero	
Importi da € 0,01 fino a massimale consentito	€ 6,00
Tasso di cambio	Cambio Bloomberg Fixing (BFIX) Il cambio DZD*/EUR viene definito moltiplicando il cambio DZD*/USD fornito da BFIX per il cambio USD/EUR fornito da BFIX. *DZD= dinaro algerino
Scarto di cambio	Valute europee non euro +1,50% Valute extraeuropee + 2%
CONDIZIONI PER TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI FONDI TRAMITE RETE POSTALE DALL'ESTERO VERSO L'ITALIA A FRONTE DI INVII POSTALI CONTRASSEGNO DIRETTI ALL'ESTERO (RACCOMANDATE, ASSICURATE, PACCHI CON VALORE DICHIARATO)	
Consegna e pagamento al beneficiario del titolo inviato dall'Istituzione Postale estera a mezzo canale postale	gratuita
TERMINI DI DISPONIBILITA'	
Per i vaglia internazionali cartacei, i fondi diretti o provenienti da Paesi esteri, sono resi disponibili in un massimo di 10 giorni lavorativi bancari dalla richiesta.	
COMMISSIONI PER SERVIZI ACCESSORI	
Avviso di ricevimento/pagamento	€ 0,46

Pagamento del vaglia internazionale con clausola "in mani proprie"	€ 0,41
Richiesta esito titoli *	€ 10,00
* Per l'esito del pagamento dei vaglia internazionali emessi in Italia e diretti all'estero l'esito stesso è soggetto alle procedure e i tempi di risposta vigenti negli Stati di destinazione.	
Pagamento dislocato (Ufficio Postale diverso da quello previsto per il pagamento)	€ 1,03
Duplicazione del titolo di pagamento	€ 1,29

RICHIESTA DI ESITO

Il cliente può presentare richiesta di esito secondo le seguenti modalità:

- a) vaglia internazionali trasmessi tramite rete postale : entro sei mesi dalla richiesta
- b) trasferimenti di fondi trasmessi tramite rete Eurogiro: entro un anno dalla richiesta

Le richieste di esito possono essere presentate presso qualsiasi ufficio postale esibendo la ricevuta della richiesta di trasferimento fondi e compilando l'apposito modulo a disposizione della clientela presso gli uffici postali.

Per ciascuna operazione deve essere presentato un modello di richiesta.

L'elenco dei Paesi abilitati ai servizi sopraindicati, i relativi limiti di importo e di validità dei titoli ed il listino cambi aggiornato sono disponibili presso gli Uffici Postali. L'elenco dei Paesi abilitati è altresì disponibile sul sito www.poste.it

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 30 giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

Reclami relativi ad operazioni/servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD"

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 per lo svolgimento dei servizi di pagamento, 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 DLgs 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento

LEGENDA

Contrassegno: Il servizio postale di contrassegno consente al Cliente, sulla base di specifici accordi stipulati tra Poste Italiane ed alcuni Enti postali/bancari esteri, l'invio di raccomandate, assicurate e pacchi con valore dichiarato gravati di assegno. Il beneficiario, per procedere al ritiro della raccomandata, dell'assicurata o del pacco a lui destinati, deve corrispondere l'importo di cui è gravato l'invio. Le somme riscosse da Poste sono inviate al mittente dell'invio postale a mezzo vaglia internazionale, trasmesso tramite rete postale, o a mezzo di trasferimento internazionale di fondi, trasmesso tramite rete Eurogiro.

Eurogiro: Società internazionale alla quale aderiscono 67 Istituzioni postali/bancarie, per la maggior parte europee, specializzata nel trasferimento internazionale di fondi per via elettronica.

ECI (Eurogiro Cash International): trasferimento di fondi tramite rete Eurogiro, pagabile a destinazione a decorrere dal 2° giorno lavorativo bancario successivo a quello della richiesta da parte del mittente.

PSD (acronimo di Payment Services Directive): Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo, recepita dallo Stato Italiano con il D.Lgs n. 11/2010, che disciplina i servizi di pagamento prestati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein).