N° 45
Decorrenza dal 01/01/2025
Cod. FI_TFI

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

(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DI FONDI

PARTE I:
INFORMAZIONI SU POSTE ITALIANE S.P.A.
Poste Italiane SpA, Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche "Poste Italiane" o "Poste"), codice ABI07601,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 IVA01114601006. 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 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, mediante vaglia internazionale, trasmesso tramite rete postale.

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. 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. 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.

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.

Principali rischi (generici e specifici)
I vaglia internazionali viaggiano tramite canale postale. Possono essere soggetti a disguidi, perdite o ritardi nella consegna a destinazione.

PARTE III:
CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

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	€ 0,00
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	€ 0,00
TERMINI DI DISPONIBILITÀ	
Per i vaglia internazionali cartacei, i fondi diretti o provenienti da Paesi esteri sono resi disponibili in un massimo di 10 giorni lavorativi	
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 entro sei mesi 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 60 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.
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).