

**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 PREPAGATA**

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

Poste Italiane SpA, società con socio unico – 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](http://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**

La Carta Postepay è lo strumento di moneta elettronica, nominativo, prepagato e ricaricabile, messo a disposizione da Poste Italiane che consente al cliente, nei limiti dell'importo disponibile, di effettuare operazioni di prelievo e di pagamento (ad eccezione degli acquisti a mezzo posta o telefono e tutte le transazioni che non sono autorizzate on line ossia contestualmente al pagamento) in Italia e all'estero. La Carta Postepay consente di effettuare, inoltre, il pagamento di pedaggi autostradali nelle tratte abilitate il cui elenco aggiornato è presente sui siti internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) e [www.postepay.it](http://www.postepay.it)

Alla Carta Postepay 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.

Le operazioni di prelievo e pagamento sono possibili presso gli Uffici Postali, gli ATM Postamat e presso gli esercizi commerciali e gli ATM convenzionati con i circuiti internazionali. Le operazioni di pagamento possono essere effettuate anche "via internet" per acquistare beni e servizi presso tutti gli esercenti convenzionati con il circuito Visa/Visa Electron e sui siti [www.poste.it](http://www.poste.it) e [www.postepay.it](http://www.postepay.it) relativamente ad i servizi abilitati.

La Carta Postepay dotata della tecnologia Contactless Paywave Visa, consente, ove i terminali siano abilitati, di effettuare pagamenti nei limiti di importo indicati nel presente FI, in modalità Contactless ovvero senza bisogno di digitare PIN o firmare ricevute.

Il Titolare della Carta Postepay, dopo essersi registrato al sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it), può consultare il saldo e la lista movimenti della propria Carta (anche disponibili tramite app su smartphone e tablet).

Il Titolare può usare la Carta Postepay entro il periodo indicato sulla Carta stessa.

La somma a credito sulla Carta non costituisce deposito e non è fruttifera.

**Principali rischi (generici e specifici) del servizio**

Il rischio principale è quello legato allo smarrimento o al furto della Carta da sola o con il PIN (Numero di Codice Personale) che potrebbero consentire l'uso fraudolento della Carta. Questo rischio può essere ridotto al minimo se il Titolare della carta adotta le comuni regole di attenzione e prudenza (il PIN è segreto e non va comunicato a terzi; il PIN non deve essere scritto sulla Carta e non deve essere conservato insieme alla Carta stessa o con i documenti del Titolare). Il rischio di uso fraudolento della Carta inoltre è ridotto se, in caso di smarrimento o furto, il Titolare chiede immediatamente il blocco della carta al numero telefonico comunicato da Poste Italiane. Nel caso di richiesta blocco, entro due giorni, il Titolare dovrà confermare personalmente all'Ufficio Postale o con lettera raccomandata o tramite fax l'avvenuta richiesta di blocco. Con la conferma della richiesta del blocco dovrà essere presentata anche la denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.

**PARTE III:  
CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**

CARTA POSTEPAY		
	STANDARD	JUNIOR
Quota rilascio Carta Quota rilascio pacchetto Twin (carta nominativa + carta ricaricabile al portatore)	€ 5,00 (1) € 8,00 (2)	€ 5,00
Importo massimo della carta	€ 3.000,00 (3)	€ 1.000,00
Importo minimo di abilitazione	€ 5,00 (1)	€ 5,00
Commissione per estinzione e rimborso	Gratuita	Gratuita
Sostituzione (4)	€ 5,00	€ 5,00
Blocco	gratuito	gratuito
Scadenza	come indicato sulla Carta (max 6 anni)	come indicato sulla Carta (max 6 anni)
Importo massimo di ricarica	Fino al raggiungimento di € 3.000,00 per singola operazione (3) – con un massimo di € 50.000,00 annui ricaricati sul totale delle carte nominative intestate allo stesso Titolare (5)	Fino al raggiungimento di € 1.000,00 per singola operazione – con un massimo di € 50.000,00 annui ricaricati sul totale delle carte nominative intestate allo stesso Titolare (5)
Limite di prelievo giornaliero (a valere sulla disponibilità della Carta)	- € 250,00 da ATM Postamat e bancario - € 3.000,00 da uffici Postali abilitati (POS) (3)	- € 100,00 da ATM Postamat e bancario - € 150,00 da uffici Postali abilitati (POS)
Limite pagamento giornaliero (a valere sulla disponibilità della Carta)	€ 3.000,00 (3)	€ 150,00
Commissioni per il caricamento (6)	- € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) - € 1,00 da ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione - € 1,00 tramite Portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro - € 1,00 dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e/o <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> e <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e da applicazioni per Smartphone e Tablet. Se la ricarica viene effettuata con addebito su conto BancoPosta è necessario sia attivo il servizio di collegamento di Internet banking (anche denominato BPOL) sul conto di riferimento. - € 1,00 da SIM PosteMobile abilitata - € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento riportante il circuito internazionale Visa, Visa Electron, Mastercard e Maestro (7) - € 2,00 presso i punti vendita SISAL (8), collegati a Banca ITB (9) 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>	- € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) - € 1,00 da ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione - € 1,00 tramite Portalettere dotato di Pos con carte Postamat, Postepay e carte di debito del circuito Maestro - € 1,00 dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e/o <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> e <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e da applicazioni per Smartphone e Tablet. Se la ricarica viene effettuata con addebito su conto BancoPosta è necessario sia attivo il servizio di collegamento di Internet banking (anche denominato BPOL) sul conto di riferimento. - € 1,00 da SIM PosteMobile abilitata - € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento riportante il circuito internazionale Visa, Visa Electron, Mastercard e Maestro(7) - € 2,00 presso i punti vendita SISAL (8), collegati a Banca ITB (9) 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>
Commissioni per il caricamento effettuato da titolari di conto corrente delle banche del gruppo Bipiemme	€ 2,00	€ 2,00
Commissioni per i prelievamenti	- € 1,00 da ATM Postamat e da POS Postamat - € 1,75 da ATM Visa/ Visa Electron in Italia e paesi Euro - € 5,00 da ATM Visa/Visa Electron paesi non Euro	- € 1,00 da ATM Postamat e da POS Postamat - € 1,75 da ATM Visa /Visa Electron in Italia e paesi Euro - € 5,00 da ATM Visa/ Visa Electron paesi non Euro
Commissioni per i pagamenti	- gratuite da uffici Postali abilitati (POS) - gratuite su POS bancari (Visa/Visa Electron) - gratuite le ricariche dei cellulari - gratuite tramite collegamento telematico dai siti internet di Poste Italiane - gratuite su POS virtuali (esercenti presenti su internet)	- gratuite da uffici Postali abilitati (POS) - gratuite su POS bancari (Visa/ Visa Electron) - gratuite le ricariche dei cellulari - gratuite tramite collegamento telematico dai siti internet di Poste Italiane - gratuite su POS virtuali (esercenti presenti su internet)
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato dal circuito internazionale Visa/Visa Electron	

CONDIZIONI OPERATIVE		
FUNZIONI DISPOSITIVE		
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, 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	
<b>servizi fruibili tramite collegamento telematico</b> (anche tramite app su smartphone e tablet)	<b>orario di funzionamento</b>	<b>giornata operativa</b>
ricariche telefoniche con addebito postepay	0.00 - 24.00	Coincide con l'orario di funzionamento
Ricariche postepay con addebito postepay	0.15 - 23.45	Coincide con l'orario di funzionamento
Data esecuzione operazione di ricarica	Stesso giorno dell' operazione di ricarica Per le ricariche effettuate in modalità massiva da Bpiol la data di esecuzione coincide con lo stesso giorno dell' operazione di ricarica se disposta entro le ore 13.00, altrimenti coincide con il giorno lavorativo successivo all'operazione di ricarica se disposta oltre le ore 13:00	
Disponibilità delle somme ricaricate	Stesso giorno dell'esecuzione 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/Visa Electron	
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 e Visa Electron e "via internet" presso tutti gli esercenti virtuali convenzionati con il circuito Visa/visa Electron, sui siti <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> e <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> , tramite SIM Poste Mobile e da applicazioni per Smartphone e Tablet	
Giornata operativa operazione di pagamento	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto	
<b>servizi fruibili tramite collegamento telematico</b>	<b>orario di funzionamento</b>	
Pagamento bollettini con addebito postepay (bollettini premarcati, bianchi, MAV, bollo auto, ICI, Multe Polstrada e carabinieri ecc.)	0.15 - 23.45	
Pagamento di imposte iscritte a ruolo tramite bollettino R.A.V con addebito PostePay	6.00 - 22.00	
Pagamento bollettino tramite applicazioni per Smartphone e Tablet con addebito Postepay	6.00 - 22.30	
Giornata operativa per Trasferimenti BancoPosta MoneyGram effettuati tramite SIM poste mobile (Simply BancoPosta)	Dalle 7.30 alle 22.00 tutti i giorni compresa la domenica	
Addebito del Trasferimento MoneyGram	Stesso giorno dell'operazione	

FUNZIONI INFORMATIVE	
Saldo/Lista movimenti	gratuita da uffici Postali abilitati (POS), da ATM Postamat, sui siti <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> e tramite applicazioni per Smartphone e Tablet - gratuita da SIM abilitata (10)
<b>servizi fruibili tramite collegamento telematico</b> (disponibile anche su applicazioni per smartphone e tablet)	<b>orario di funzionamento</b>
Saldo/Lista movimenti carta	0.00 - 24.00

- (1) Non previsto/a per la richiesta di una nuova Carta, effettuata tramite call center (numero verde 800.00.33.22) da clienti già titolari di Carta Postepay con validità residua non superiore a 2 mesi o scaduta da non oltre 12 mesi.
- (2) Il pacchetto Twin comprende la Carta prepagata Postepay Standard nominativa e la Carta Postepay Twin, ricaricabile ed anonima, per le cui caratteristiche e condizioni, si può consultare il Foglio Informativo della carta stessa in tutti gli Uffici Postali o sui siti [www.poste.it](http://www.poste.it) e [www.postepay.it](http://www.postepay.it)
- (3) Le presenti condizioni sono valide per le Carte attivate dal 1° febbraio 2007. Restano invariate le condizioni applicate alle attivate prima di tale data (€ 2.000,00).
- (4) Per le Carte attivate dal 1° giugno 2007, la sostituzione è gratuita nei primi 30 giorni dall'attivazione, ad esclusione delle Carte bloccate.
- (5) L'anno solare di riferimento, ai fini del computo del limite di € 50.000,00, è calcolato dalla data della prima operazione di ricarica effettuata, a partire dal 1° luglio 2012, sulla Carta o su una delle Carte intestate allo stesso Titolare.
- (6) Per le Carte versione standard attivate dal 1° luglio 2007 tramite call center, la ricarica è gratuita nei primi 30 giorni dall'attivazione (escluse le ricariche effettuate attraverso il canale telematico BPIOL, dal canale Sisal, ITB, SNAI e Banche del Gruppo BPM).
- (7) La ricarica da ATM Postamat con carte di pagamento riportanti il circuito internazionale Visa, Visa Electron, Mastercard e Maestro è temporaneamente sospesa
- (8) la ricarica presso i punti SISAL può 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.
- (9) La ricarica presso i punti vendita collegati a Banca ITB può 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 per singola giornata.
- (10) Ad eccezione delle commissioni applicate dai gestori di telefonia mobile pubblicate di seguito.

OPERAZIONI TRAMITE SIMPLY BANCOPOSTA (usufruibili solo con le carte SIM abilitate)			
CONDIZIONI, SPESE E COMMISSIONI PER SERVIZI A RICHIESTA DEL CLIENTE			
	Poste Mobile	Tim/Wind/3	Vodafone
<b>Attivazione del servizio</b>	Gratuita	Gratuita	Gratuita
<b>Modifica del profilo d'uso</b>	Gratuita	Gratuita	Gratuita
<b>Revoca del servizio</b>	Gratuita	Gratuita	Gratuita
<b>Richiesta saldo postepay</b>	0,25 € per ogni SMS ricevuto	€ 0,25 per ogni SMS ricevuto + il costo dell'SMS di richiesta come previsto dal proprio piano tariffario	€ 0,26 per ogni SMS ricevuto + il costo dell'SMS di richiesta come previsto dal proprio piano tariffario
<b>Richiesta lista ultimi movimenti postepay</b>	0,25 € per ogni SMS ricevuto	€ 0,25 per ogni SMS ricevuto + il costo dell'SMS di richiesta come previsto dal proprio piano tariffario	€ 0,26 per ogni SMS ricevuto + il costo dell'SMS di richiesta come previsto dal proprio piano tariffario
<b>Notifica per ogni ricarica postepay ricevuta</b>	Gratuito per ricariche effettuate tramite cellulare	€ 0,25 per ogni SMS ricevuto	€ 0,26 per ogni SMS ricevuto
	0,25 € per ogni SMS ricevuto per ricariche effettuate da canali diversi dal cellulare		
<b>Notifica per ogni ricarica postepay effettuata</b>	Gratuito per ricariche effettuate tramite cellulare	€ 0,25 per ogni SMS ricevuto	€ 0,26 per ogni SMS ricevuto
	0,25 € per ogni SMS ricevuto per ricariche effettuate da canali diversi dal cellulari		
<b>Ricarica SIM propria o altrui</b>	Gratuita	Non disponibile	Non disponibile

Ricarica postepay da altra postepay	1,00 €	Non disponibile	Non disponibile
Pagamento bollettini (lista dei bollettini pagabili disponibile su <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> )	1,00 € + 0,15€ (costo del servizio da mobile, con addebito su traffico telefonico)	Non disponibile	Non disponibile
Pagamento bollettino RAV	1,23 € + 0,15 € (costo del servizio da mobile, con addebito su traffico telefonico)	Non disponibile	Non disponibile
Trasferimenti BancoPosta MoneyGram	Commissioni di servizio: - trasferimenti con importi da 0,01 € a 400,00 € : Minimo 4,00 € a 28,00 €. (Per il dettaglio dei Paesi di destinazione e delle relative commissioni consultare il Foglio Informativo BancoPosta MoneyGram);  + 0,15 € (costo del servizio da mobile, con addebito su traffico telefonico)  0,25 € per sms di richiesta del codice di riferimento dell'ultima transazione Rimborso: gratuito. Se il rimborso è richiesto entro 5 gg dalla data dell'operazione e salvo che la somma non sia stata già pagata al beneficiario, le commissioni pagate sono restituite.	Non disponibile	Non disponibile
<b>CONDIZIONI, SPESE E COMMISSIONI PER SERVIZI SENZA LIMITI</b>			
	<b>Poste Mobile</b>	<b>Tim/Wind/3</b>	<b>Vodafone</b>
Canone mensile per richieste illimitate di servizi informativi	1,50 €	Non disponibile	Non disponibile

Il costo degli SMS o del canone, ove previsto, è comprensivo di IVA ed è il proprio operatore di telefonia mobile ad addebitare l'importo in bolletta (in caso di abbonamento) o scarlo dal credito telefonico (in caso di prepagato).

limiti di importo per operazione	Pagamenti su terminali abilitati (POS) di esercenti aderenti al circuito Visa Electron in Italia o all'estero con Postepay abilitata alla funzionalità PayWave (modalità contactless) senza digitazione del Pin o apposizione della firma sulla ricevuta.*	Max 25,00 euro per operazione e per un importo complessivo giornaliero di Max € 100,00
	*Solo per le Carte dotate di funzionalità PayWave emesse presso gli uffici postali abilitati al rilascio.	
	Ricarica carta Postepay (trasferimento di denaro dalla propria carta Postepay ad un'altra)	Max 500,00 euro per operazione Max 2 ricariche giornaliere dallo stesso ordinante
	Ricarica carta NewGift da carta Postepay	Max 250,00 euro per singola ricarica

	Ricarica carta NewGift da carta Postepay	Max 500,00 euro importo massimo giornaliero
	Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui	Max 1000,00 euro per operazione
limiti di importo per operazione	<b>Trasferimenti BancoPosta MoneyGram</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- importo massimo giornaliero € 400,00</li> <li>- importo massimo mensile € 2.000,00</li> </ul> E' possibile effettuare un'unica operazione al giorno  I trasferimenti verso la Nigeria e lo Zimbabwe non sono attivi. I clienti residenti in USA, Canada e Messico non possono richiedere trasferimenti MoneyGram tramite cellulare.  <b>Rimborso e annullamento dell'operazione:</b> Il cliente deve presentare la richiesta di rimborso presso uno degli Uffici Postali abilitati al servizio. Per il rimborso il cliente deve presentare anche l'email ricevuta in Postemail con la conferma dell'avvenuta operazione e il codice di riferimento ricevuto tramite sms a fine transazione. Non è consentito l'annullamento dell'operazione nella stessa giornata di esecuzione.

#### Orari di funzionamento del servizio

		Giorni disponibilità	Orari di sospensione
funzionalità informative	Richiesta Saldo	7 su 7	Per Poste Mobile: <b>Saldo e Lista Movimenti Postepay:</b> 2.00 - 4.00 il 2° giorno lavorativo della settimana. Gli altri giorni 2.00 - 2.10
	Richiesta ultimi Movimenti	7 su 7	Per TIM-WIND-3-VODAFONE: Dalle ore 2.00 alle ore 4.00 tutti i giorni.
	Notifica di Ricarica Postepay effettuata	7 su 7	Per Poste Mobile - TIM-WIND-3-VODAFONE: Dalle ore 22.00 alle ore 06.00.
	Notifica di Ricarica Postepay ricevuta	7 su 7	
funzionalità dispositive	Ricarica carta Postepay (trasferimento di denaro dalla propria carta Postepay ad un'altra)	7 su 7	<b>Ricarica Postepay da Postepay:</b> 2.00 - 4.00 il 2° giorno lavorativo della settimana. Gli altri giorni 2.00 - 2.10
	Ricarica SIM PosteMobile propria o altrui	7 su 7	
	Pagamento bollettini (lista dei bollettini pagabili disponibile su <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> , <a href="http://www.postepay.it">www.postepay.it</a> , <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> )	7 su 7	<b>Pagamento bollettini -da carta Postepay :</b> 23.30 – 6.00
	Servizio MoneyGram	7 su 7	22 – 7,30

#### PARTE IV:

##### RIMBORSO-ESTINZIONE DELLA CARTA

Il Titolare o il Richiedente 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 Titolare o il Richiedente 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, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla data della richiesta dell'operazione, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta – Progetti, Processi e Procedure – Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160 o per via telematica utilizzando lo specifico "Modulo di reclamo BancoPosta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

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). Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.

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 :

- Conciliazione Stragiudiziale competente per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria e per le quali non è previsto un limite minimo o massimo di importo
- Arbitrato per tutte le controversie insorte tra intermediari bancari e finanziari e la clientela.

Per conoscere le modalità per rivolgersi a tali organismi, il cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure 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 dalle condizioni contrattuali relativi alla Carta, 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 n.11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

## LEGENDA

**ATM:** distributori automatici di banconote (Automatic Teller Machine) che consentono il prelievo di denaro contante e l'effettuazione di altre operazioni.

**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 prelevare denaro contante dagli sportelli automatici (ATM) postali e di effettuare pagamenti/altre operazioni presso gli uffici postali abilitati dotati di appositi terminali POS.

**Circuito Visa/Visa Electron:** l'abilitazione della Carta a tale circuito consente, in Italia e all'estero, di prelevare denaro contante da sportelli automatici (ATM) bancari e di effettuare pagamenti per l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati dotati di appositi terminali POS e contrassegnati dal marchio Visa/Visa Electron.

**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.

**CVV2:** è un codice di controllo per garantire una più efficace protezione dei pagamenti elettronici. Il CVV2 (composto di tre cifre) è riportato sul retro della Carta nello spazio riservato alla firma.

**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.

**PIN:** è il numero di Codice Personale Segreto assegnato ad ogni Carta e consegnato al cliente 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.

**Tecnologia Contactless:** Tecnologia che consente per le carte dotate di funzionalità PayWave Visa, ove i terminali POS siano abilitati, di effettuare pagamenti senza strisciare la Carta o inserirla nel terminale.