

FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA

DELLE OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI

(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

PAGAMENTO BOLLETTINO DI CONTO CORRENTE POSTALE

**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 è autorizzata allo svolgimento dei servizi di pagamento dal DPR n° 144 del 14 marzo 2001.

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 DELLE OPERAZIONI**

Struttura e funzione economica

Il bollettino di conto corrente postale è un prodotto esclusivo di Poste Italiane regolato dall'art.4 del D.P.R. 14 marzo 2001 n°144 "Regolamento recante norme sui servizi di BancoPosta". L'art 4 del DPR 144/01 prevede che::

- i bollettini di versamento devono essere presentati già compilati in ogni loro parte agli uffici postali, i quali accertano esclusivamente la integrale compilazione e la corrispondenza della somma versata dal cliente con quella indicata nel bollettino. L'indicazione della causale del versamento è obbligatoria quando trattasi di pagamenti a favore di Amministrazioni pubbliche;
- nel caso di discordanza tra le generalità del correntista e il numero del conto corrente, l'accredito viene effettuato sul conto corrispondente alle generalità del correntista;
- il versamento in conto corrente postale ha valore liberatorio per la somma riportata sulla relativa ricevuta dal timbro apposto da Poste Italiane, con effetto dalla data in cui il versamento è stato eseguito, salve le disposizioni stabilite da leggi e regolamenti speciali.

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)

Con il bollettino di conto corrente i clienti possono effettuare versamenti a favore di terzi su conti correnti postali.

Il servizio consente al cliente di effettuare presso qualsiasi ufficio postale, via internet attraverso i siti www.poste.it, www.bancopostaclick.it e www.postepay.it, tramite applicazioni per Smartphone e Tablet o da SIM PosteMobile abilitata (solo per i titolari di Conto BancoPosta o Postepay) numerosi pagamenti, tra i quali:

- Pagamenti di utenze (es. acqua, luce, gas, telefono) e rimborsi rateali (es. rimborsi rate di finanziamento) tramite i cosiddetti bollettini premarcati.
- Pagamento di imposte iscritte a ruolo tramite bollettino RAV (Riscossione mediante avviso)
- Pagamento del bollo auto
- Pagamento del canone RAI
- Pagamento di contravvenzioni polizia stradale
- Pagamento dell'ICI
- Pagamenti vari tramite bollettini in bianco generici
- Pagamento bollettini di conto corrente postale in distinta.

L'applicazione bollettino disponibile per Smartphone e Tablet consente in modo veloce e sicuro di effettuare il pagamento di bollettini, addebitando il relativo importo sul proprio Conto Bancoposta o sulla propria carta di credito Visa o Mastercard ovvero sulla carta prepagata Postepay.

Per usufruire del servizio di pagamento bollettini è necessario aver scaricato l'applicazione "bollettino" dagli store abilitati (es. Apple store) che espongono e mettono a disposizione le applicazioni ufficiali di Poste Italiane, essere registrati a Poste.it, possedere uno strumento di pagamento (conto BancoPosta, carta Postepay o carta di credito del circuito Visa/Mastercard) e avere una connessione internet attiva.

Possono scaricare e utilizzare l'applicazione anche utenti non registrati a Poste.it, purché con una connessione internet attiva; in tal caso potranno solo accedere ad alcune funzionalità disponibili in pre-login

L' applicazione consente, inoltre, per i clienti non registrati al sito che vogliono accedere alle funzionalità dispositive di pagamento bollettini, di registrarsi direttamente dall'applicazione stessa.

L'applicazione è scaricabile gratuitamente dallo store di riferimento.

Il pagamento dei bollettini tramite applicazioni per Smartphone e Tablet, se effettuato tramite carta di credito (circuito VISA e Mastercard), è possibile solo per i bollettini premarcati e parzialmente premarcati.

REVOCA ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

E' possibile annullare un'operazione di pagamento bollettini solo se disposti tramite supporto cartaceo presso l'ufficio postale. L'annullo può essere richiesto nella stessa giornata di accettazione del bollettino e presso l'ufficio postale in cui i è stato disposto il pagamento .

Pagamento bollettini di conto corrente postale "in distinta"

Con il pagamento di bollettini di conto corrente in "distinta" possono essere presentati all'Ufficio Postale più bollettini. La distinta sarà lavorata nella stessa giornata di presentazione se presentata entro le ore 9,00 negli Uffici Postali che effettuano un solo turno lavorativo ovvero entro le ore 14.00 negli Uffici Postali che effettuano anche l'apertura pomeridiana. E' previsto il differimento di lavorazione nel caso di presentazione oltre i suddetti orari.

Se al momento dell'accettazione dei bollettini "in distinta", è stato versato un importo superiore a quello dovuto, l'operatore dell'Ufficio Postale in occasione della riconsegna delle ricevute dei bollettini pagati, restituisce l'importo eccedente; se, al contrario, è stato versato un importo inferiore a quello dovuto, l'operatore dell'Ufficio Postale contatta telefonicamente il cliente nel corso della stessa giornata lavorativa, per invitarlo a recarsi presso l'Ufficio Postale accettante, entro l'orario di chiusura al pubblico, al fine di provvedere al pagamento della differenza d'importo riscontrata. Nel caso in cui risulti impossibile il contatto telefonico nel corso della stessa giornata di lavorazione dei bollettini ovvero il cliente, pur contattato, non si presenti presso l'Ufficio Postale entro l'orario di chiusura dell'Ufficio, l'operatore annullerà il pagamento di uno o più bollettini, fino alla concorrenza dell'importo pari alla differenza riscontrata, individuando, se possibile, quello/quelli con scadenza differita rispetto alla giornata di lavorazione.

Principali rischi (generici o specifici) del servizio

L'inesatta indicazione, da parte del versante, dell'intestazione, del numero di conto e delle generalità del beneficiario può pregiudicare il buon esito dell'operazione di accredito.

L'inesatta indicazione delle generalità del correntista beneficiario e/o del relativo numero di conto possono determinare il rischio per il versante di effettuare un versamento a favore di un soggetto diverso dall'effettivo beneficiario.

PARTE III: CONDIZIONI DELLE OPERAZIONI

| Giornata operativa e tempi massimi di esecuzione | |
|---|--|
| Giornata operativa per pagamento bollettino effettuato presso sportello postale | Orario di apertura al pubblico degli Uffici Postali |
| Giornata operativa per pagamento bollettino tramite pronto BancoPosta | Dalle h 8,00 alle h 20,00, tutti i giorni esclusa la domenica e i festivi |
| Giornata operativa per pagamento bollettino tramite il sito www.poste.it , www.bancopostaclick.it , www.postepay.it L'ordine impartito oltre i limiti della giornata operativa può essere revocato dal pagatore entro l'inizio della giornata operativa successiva. | Dalle h 6,00 alle h 23,00 (BancoPostaimpresaonline) Dalle h 6,00 alle h 23,45 (con addebito in conto tramite Internet Banking del Conto BancoPosta Click o tramite canale telematico del servizio BancoPosta Online) Dalle h 0,15 alle h 23,45 (Carte di credito e Carte Postepay) |
| Giornata operativa per pagamento bollettino RAV tramite i siti www.poste.it , www.bancopostaclick.it e www.postepay.it e dai siti internet delle aziende abilitate da Poste (1) | Dalle h 6,00 alle h 22,00 (BancoPostaimpresaonline, BancoPostaonline, BancoPosta Click, Carte Postepay, Carte di credito) |
| Giornata operativa per pagamento bollettino tramite canali telematici (possibile solo dai siti internet delle aziende abilitate da Poste) (1) | Dalle h 6,00 alle h 23,30 |
| Giornata operativa per pagamento bollettino tramite applicazioni per Smartphone e Tablet con addebito in conto e su postepay | Dalle h 6,00 alle h 22,30 |
| Giornata operativa per pagamento bollettino tramite applicazioni per Smartphone e Tablet con carta di credito | Dalle h 0,15 alle h 23,45 |
| Giornata operativa per pagamento bollettino effettuato presso Chioschi e ATM postali | Dalle h 00,15 alle h 23,30 |
| Giornata operativa per pagamento tramite telefonia mobile con il servizio Simply BancoPosta (l'elenco dei bollettini pagabili attraverso il servizio Simply BancoPosta è disponibile sul sito www.postemobile.it) | Dalle h 6,00 alle h 23,30 |
| Giornata operativa pagamento bollettini di conto corrente postale presentati in distinta | Orario di apertura al pubblico degli Uffici Postali |
| Limiti della giornata operativa oltre i quali il pagamento bollettini di conto corrente postale presentati in distinta si intende ricevuto la giornata operativa successiva (CUT OFF) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ ore 9,00 negli Uffici Postali che effettuano un solo turno lavorativo ✓ ore 14,00 negli Uffici Postali che effettuano anche l'apertura pomeridiana. |
| Disponibilità al beneficiario del bollettino di conto corrente postale pagato allo sportello | 4 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine |
| Disponibilità al beneficiario del bollettino di conto corrente postale pagato tramite canali telematici | 3 giorni dalla data di ricezione dell'ordine |
| Data esecuzione ordine pagamento bollettini effettuato tramite servizio BancoPosta on line (BPOL, applicazioni per Smartphone e Tablet, BancoPosta Click, canali telematici, Chioschi, ATM, servizio Pronto BancoPosta e Simply BancoPosta | Stessa data invio della disposizione |
| SPESE E COMMISSIONI | |
| Pagamento bollettino di conto corrente postale a sportello | € 1,10 |
| Pagamento bollettino di conto corrente postale tramite il sito www.poste.it , www.bancopostaclick.it , www.postepay.it , tramite applicazioni per Smartphone e Tablet e tramite telefonia mobile con il servizio Simply BancoPosta o canali telematici (possibile solo dai siti internet delle aziende abilitate da Poste) (1) | € 1,00 Per i pagamenti effettuati tramite Sim Poste Mobile abilitata sono, inoltre, applicate le spese stabilite dal gestore di telefonia mobile a valere sul credito telefonico. |

| | |
|---|---|
| Pagamento bollettino di conto corrente postale a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età (2) | € 0,77 |
| Pagamento bollettini contrassegnati dalla sigla RAV o dal codice F35 a sportello o tramite il sito www.poste.it , www.bancopostaclick.it , www.postepay.it o canali telematici (possibile solo dai siti internet delle Aziende abilitate da Poste) (1) e (3) | € 1,23 |
| Pagamento bollettini intestati al Dipartimento Trasporti Terrestri (c/c 4028, 9001, 24927006, 551002, 400382) e alla Banca d'Italia - Tesoreria Prov.le dello Stato – Sezione di Viterbo - Acquisto targhe veicoli a motore c/c 121012 (4) | a sportello € 1,80 |
| | sui canali telematici € 1,70 |
| Commissione per pagamento di bollettino online con carta di credito (Visa e Mastercard) eseguito via Internet attraverso il sito www.poste.it , www.bancopostaclick.it , www.postepay.it - e tramite applicazioni per Smartphone e Tablet | € 2,00 per importi inferiori o pari a € 100, 00 |
| | 2% dell'importo per importi pari o superiori a € 100,01 (per un massimo di € 1.000,00) |
| Commissione per pagamento di bollettino RAV online con carta di credito (Visa e Mastercard) eseguito via Internet attraverso il sito www.poste.it , www.bancopostaclick.it e www.postepay.it (1) e (5) | € 2,13 per importi inferiori o pari a € 100, 00 |
| | 0,13 € + 2% dell'importo per importi pari o superiori a € 100,01 (per un massimo di € 1.000,00) |
| Pagamento multe a sportello attraverso il servizio multe online (6) | € 1,59 |
| Copia bollettino di conto corrente postale | € 10,00 |
| <p>(1) I soggetti fatturatori e le tipologie di bollettini ammessi al servizio sono esclusivamente quelli riportati nell'elenco pubblicato da Poste Italiane e consultabile via Internet sul sito di Poste Italiane nell'apposito spazio informativo previsto nelle pagine elettroniche dedicate al menù generale del servizio. Nel caso di pagamento con carta di credito, l'operazione è effettuata salvo buon fine e avrà quale data contabile quella del giorno in cui il pagamento è eseguito.</p> <p>(2) La commissione agevolata per gli over 70 non è prevista per il pagamento dei bollettini effettuati attraverso canali telematici (BancoPosta online, BancoPostalimpresa online, Conto BancoPosta Click, PosteMobile, Atm, Chioschi, e Porte dei Pagamenti); pertanto, per i pagamenti effettuati con tale modalità la commissione sarà di € 1,00</p> <p>(3) La commissione è composta dalla commissione di pagamento bollettino pari a € 1,10 più una commissione aggiuntiva di € 0,13 prevista dall'art. 28 del D.P.R. 29 settembre 1973, n° 602, come sostituito dall'art. 13 del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n° 46.</p> <p>(4) Il Decreto Interministeriale del 4 maggio 2004, che ha approvato la Convenzione del 22 marzo 2004 fra Poste Italiane ed il Ministero delle infrastrutture e dei Trasporti, per la gestione automatizzata dei pagamenti dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche automobilistiche e dei servizi connessi, autorizza Poste Italiane S.p.A all'applicazione di una commissione aggiuntiva a quella per le operazioni di pagamento su conto corrente postale. La predetta commissione aggiuntiva è pari ad € 0,70. Il pagamento on line è consentito solo sul portale DTT ed è possibile con addebito su c/c postale, Postepay e carte di credito VISA/Mastercard</p> <p>(5) La commissione è composta dalla commissione di pagamento bollettino pari a € 2,00 più una commissione aggiuntiva di € 0,13 prevista dall'art. 28 del D.P.R. 29 settembre 1973, n° 602, come sostituito dall'art. 13 del D.Lgs. 26 febbraio 1999, n° 46.</p> <p>(6) Il servizio non è fruibile attraverso i canali telematici BancoPosta online, BancoPostalimpresa online, Conto BancoPosta Click, PosteMobile, Atm, Chioschi, e Porte dei Pagamenti.</p> | |
| SERVIZIO PRESENTAZIONE BOLLETTINI IN DISTINTA | |
| Commissione per distinte contenenti da 50 a 99 bollettini | € 20,00 |
| Commissione per distinte contenenti da 100 a 500 | € 50,00 |
| Commissione per distinte contenenti oltre 500 | € 50,00 più € 5,00 ogni 50 bollettini incrementali |

PARTE IV: RECLAMI

Il cliente può presentare un reclamo, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a Poste Italiane SpA, società con socio unico - Patrimonio BancoPosta. - 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.

Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

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

Bollettino: il bollettino di conto corrente postale è lo strumento che consente di effettuare versamenti sui conti correnti postali da soggetti diversi dai titolari del conto beneficiario.

F35: particolare tipo di bollettino utilizzato per il pagamento di somme iscritte a ruolo (es. tasse, sanzioni), in modalità dilazionata e/o parziale.

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

RAV: particolare tipo di bollettino utilizzato per il pagamento di somme iscritte a ruolo (es. tasse, sanzioni).