

## **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**

#### **INFORMATIVA SU POSTE ITALIANE S.p.A**

Poste Italiane SpA – 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](http://www.poste.it).

Per ogni informazione utile il Titolare può contattare l'Assistenza Clienti al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

#### **CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELLE OPERAZIONI**

##### **Struttura e funzione economica**

Il bollettino di conto corrente postale (di seguito anche "Bollettino"), è un prodotto esclusivo di Poste Italiane definito nell'art.1 del D.P.R. 14 marzo 2001 n°144 (Regolamento recante norme sui servizi di BancoPosta), definito come un modulo cartaceo o elettronico emesso da Poste per il versamento di fondi su un conto corrente postale e regolato all'art. 4 sempre nel D.P.R. 14 marzo 2001 n°144 come segue:

- 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.

Poste attraverso il bollettino consente ai propri clienti di effettuare versamenti di tributi, tasse, imposte, contravvenzioni, bollo auto, utenze, rimborsi rateali, quote associative, contributi benefici e qualsiasi altra entrata riconducibile alla Pubblica Amministrazione, Aziende o Società, Onlus ed altre Associazioni con i seguenti modelli/servizi:

- Bollettino Precompilato: bollettino utilizzato per eseguire pagamenti di cui sono noti gli estremi quali i dati del pagante, l'intestazione del beneficiario, l'importo e la causale del pagamento;
- Bollettino Bianco: bollettino utilizzato per eseguire pagamenti di cui gli estremi, quali i dati del pagante, l'intestazione del beneficiario, l'importo e la causale del pagamento devono essere interamente compilati;
- Bollettino MAV: bollettino emesso da banche e istituti di credito ed utilizzato per eseguire pagamenti di cui sono noti gli estremi quali i dati del pagante, l'intestazione del beneficiario, l'importo e la causale del pagamento;
- Bollettino PA: bollettino dedicato ai pagamenti che sono veicolati attraverso il sistema pagoPA, in conformità alla normativa emanata dall'Agenzia per l'Italia Digitale nell'ambito del sistema pagoPA. Rientrano in tale ambito il pagamento della Tassa Automobilistica e dei versamenti delle posizioni iscritte al ruolo. Il modello è pagabile all'Ufficio Postale e tramite siti web [poste.it](http://poste.it), [postepay.it](http://postepay.it) Internet Banking, applicazioni Mobile Banking di Poste (App BP, App PP, App UP e App PosteBusiness), servizio a domicilio del portalelettere, servizio Punto Poste Da Te e Corporate Banking BancoPosta Impresa OnLine;
- Servizio Bollettino Paperless - Pagamento Senza Avviso: il servizio permette il pagamento di un bollettino Precompilato o PA in assenza dello specifico modello, ma avendo a disposizione esclusivamente un set di dati forniti dal beneficiario. Prima di procedere al pagamento al cittadino/utente sono trasmesse tutte le informazioni che costituiscono il bollettino (dati del pagante, l'intestazione del beneficiario, l'importo e la causale del pagamento) che deve necessariamente confermare se desidera finalizzare l'operazione. Il servizio è disponibile esclusivamente presso lo sportello dell'Ufficio Postale, siti web [poste.it](http://poste.it), [postepay.it](http://postepay.it), Internet Banking
- Bollettino F35: particolare tipo di bollettino utilizzato per il pagamento di somme iscritte a ruolo (es. tasse, sanzioni), in modalità dilazionata e/o parziale. Il modello è pagabile esclusivamente presso lo sportello dell'Ufficio Postale.

In relazione ai canali di erogazione del servizio Poste consente il pagamento del bollettino con le seguenti modalità:

- sportello dell'Ufficio Postale in Contanti, addebito su Conto BancoPosta, Carte Prepagate Postepay, Carte di debito aderenti al Circuito Nazionale Pagobancomat, Carte di Pagamento aderenti ai Circuiti Internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard, Maestro e Carte di Credito aderenti al Circuito Internazionale American Express;
- operatore munito di Tablet negli Uffici Postali abilitati il cui elenco è disponibile sul sito ([www.poste.it/uffici-postali-operatorecon-tablet.pdf](http://www.poste.it/uffici-postali-operatorecon-tablet.pdf)) con l'utilizzo Carta di debito Postepay, Carte Prepagate Postepay e carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro;
- sito web [poste.it](http://poste.it), [postepay.it](http://postepay.it) Internet Banking, applicazioni Mobile Banking di Poste (App BP, App PP, App UP e App PosteBusiness), servizio a domicilio del portalelettere, siti web delle Aziende abilitate da Poste, servizio Punto Poste Da Te con addebito su Conto BancoPosta, Carta di debito Postepay, Carte Prepagate Postepay. Per tutti i modelli ad eccezione del bollettino bianco è possibile utilizzare carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro;
- Corporate Banking BancoPosta Impresa OnLine con addebito su Conto BancoPosta;
- ATM con Carta di debito Postepay e Carte Prepagate Postepay. E' possibile effettuare esclusivamente il pagamento del Bollettino Precompilato.

## Pagamento bollettino "in distinta"

Con il pagamento di bollettino in "distinta" possono essere presentati all'Ufficio Postale più bollettini. E' necessario presentare la distinta quando il numero di bollettini in pagamento è uguale o maggiore di 50 pezzi. Ogni distinta può contenere al massimo 100 pezzi. 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

Si evidenzia che:

- 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 può determinare il rischio per il versante di effettuare un versamento a favore di un soggetto diverso dall'effettivo beneficiario;
- non è possibile richiedere a Poste la revoca dei pagamenti effettuati.

## CONDIZIONI DELLE OPERAZIONI

SPESE E COMMISSIONI	
Pagamento bollettino presso Ufficio Postale:	
- a sportello	€ 2,00
- tramite Tablet negli Uffici Postali abilitati il cui elenco è disponibile sul sito: <a href="https://www.poste.it/files/1476576793492/Lista-uffici-postali-operatore-con-tablet.pdf">https://www.poste.it/files/1476576793492/Lista-uffici-postali-operatore-con-tablet.pdf</a>	€ 2,00 (operazione consentita per bollettini Pago PA fino a € 1.500)
Pagamento bollettino presso sportello dell'Ufficio Postale per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008 (1)	€ 1,00
Pagamento bollettino F35 presso l'Ufficio Postale a sportello (3)	€ 2,13
Pagamento bollettino F35 presso l'Ufficio Postale a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008 (1) e (2)	€ 1,13
Pagamento con Bollettino Precompilato di multe emesse da Carabinieri e Polizia Stradale a sportello presso l'Ufficio Postale	€ 2,49
Pagamento con Bollettino Precompilato di multe emesse da Carabinieri e Polizia Stradale a sportello presso l'Ufficio Postale per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008 (1)	€ 1,49
Pagamento bollettino tramite i siti web poste.it, postepay.it, Internet Banking, applicazioni Mobile Banking di Poste (App BP, App PP, App UP e App PosteBusiness), Corporate Banking BancoPosta Impresa OnLine, servizio Punto Poste Da Te, ATM, siti web delle Aziende Abilitate da Poste	€ 1,50
Pagamento bollettino tramite il servizio a domicilio del portalettere (4)	€ 1,50 + € 0,50 IVA inclusa
Pagamento con Bollettino Precompilato di multe emesse da Carabinieri e Polizia Stradale tramite i siti web poste.it, postepay.it Internet Banking(3)	€ 1,99
Pagamento bollettino PA da sito web ed applicazione mobile di PagoPA (App IO)	€ 1,50
Pagamento bollettino PA attraverso il circuito PagoPA effettuato dai siti web degli Enti Creditori (possibile solo dai siti web degli Enti aderenti al circuito PagoPA)	€ 1,50
Richiesta di copia del bollettino	€ 5,70

- (1) La commissione agevolata per gli over 70 e per i titolari di Carta Acquisti non è prevista per il pagamento dei bollettini effettuati attraverso i siti web Poste.it, Postepay.it e business.poste.it, applicazioni Mobile Banking di Poste (App BP, App PP, App UP e App PosteBusiness), Corporate Banking BancoPosta Impresa OnLine, servizio Punto Poste Da Te, ATM, siti web delle Aziende Abilitate da Poste e il servizio a domicilio del portalettere. Per i pagamenti effettuati con tali modalità verranno applicate le commissioni riportate nel presente Foglio Informativo.
- (2) La commissione è composta dalla commissione di pagamento bollettino pari a € 2,00 (pagamento a sportello) o € 1,00 (pagamento a sportello per persone che abbiano compiuto i 70 anni di età o siano titolari di carta Acquisti di cui al DL 112/2008) e 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.
- (3) Il servizio non è fruibile attraverso applicazioni Mobile Banking di Poste (App BP, App PP, App UP e App PosteBusiness), Corporate Banking BancoPosta Impresa OnLine, servizio Punto Poste Da Te, ATM, siti web delle Aziende Abilitate da Poste e il servizio a domicilio del portalettere.
- (4) La commissione è composta dalla commissione di pagamento bollettino pari a € 1,50 più una commissione aggiuntiva di € 0,50 IVA inclusa, applicata per il servizio a domicilio offerto tramite il portalettere.

### SERVIZIO PRESENTAZIONE BOLLETTINI IN DISTINTA

Costo presentazione dei bollettini in distinta	€ 0,00
--	--------

### GIORNATA OPERATIVA E LIMITI GIORNATA OPERATIVA DEI PAGAMENTI EFFETTUATI ATTRAVERSO I SITO WEB POSTE.IT, POSTEPAY.IT INTERNET BANKING, APPLICAZIONI MOBILE BANKING DI POSTE (APP BP, APP PP, APP UP e APP POSTEBUSINESS), SERVIZIO PUNTO POSTE DA TE, CORPORATE BANKING BANCOPOSTA IMPRESA ONLINE E ATM

#### GIORNATA OPERATIVA

#### SITI WEB POSTE.IT, POSTEPAY.IT INTERNET BANKING E APPLICAZIONI MOBILE BANKING DI POSTE (APP BP, APP PP, APP UP e APP POSTEBUSINESS)

Pagamento del Bollettino Precompilato, Bollettino Bianco e Bollettino MAV	Con addebito su Conto BancoPosta, Carta di debito Postepay, Carte Prepagate Postepay, carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro	Tutti i giorni da 00:15 alle 23:45
Pagamento Bollettino PA	Con addebito su Conto BancoPosta e Carta di debito Postepay	Tutti i giorni dalle 06:00 alle 23:30
	Carta di debito Postepay, Carte Prepagate Postepay e Carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro	Tutti i giorni da 00:15 alle 23:30
Pagamento tramite il Servizio Bollettino Paperless - Pagamento Senza Avviso	Con addebito su Conto BancoPosta e Carta di debito Postepay	Tutti i giorni dalle 06:00 alle 23:00
	Carte Prepagate Postepay e Carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro	Tutti i giorni da 00:15 alle 23:00

#### SERVIZIO PUNTO POSTE DA TE

Pagamento del Bollettino Precompilato, Bollettino Bianco e Bollettino MAV	Con addebito su Conto BancoPosta e Carta di debito Postepay	Tutti i giorni dalle 06:00 alle 23:45
	Carte Prepagate Postepay e Carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro	Tutti i giorni da 00:15 alle 23:45
Pagamento Bollettino PA	Con addebito su Conto BancoPosta e Carta di debito Postepay	Tutti i giorni dalle 06:00 alle 23:30
	Carte Prepagate Postepay e Carte di Pagamento abilitate alle transazioni on-line aderenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard e Maestro	Tutti i giorni da 00:15 alle 23:30

#### CORPORATE BANKING BANCOPOSTA IMPRESA ONLINE

Pagamento del Bollettino Precompilato, Bollettino Bianco, Bollettino MAV e Bollettino PA	Con addebito su Conto BancoPosta	Tutti i giorni dalle 06:00 alle 22:00
--	----------------------------------	---------------------------------------

#### ATM

Con Carta di Debito Postepay e Carte Prepagate Postepay	Tutti i giorni dalle 06:00 alle 22:00
---	---------------------------------------

#### LIMITI GIORNATA OPERATIVA

#### SITI WEB POSTE.IT, POSTEPAY.IT, INTERNET BANKING E APPLICAZIONI MOBILE BANKING DI POSTE (APP BP, APP PP, APP UP e APP POSTEBUSINESS) E SERVIZIO PUNTO POSTE DA TE

Pagamento del Bollettino Precompilato, Bollettino Bianco e Bollettino MAV	Con addebito su Conto BancoPosta e Carta di debito Postepay	Tutti i giorni da 00:15 alle 06:00
---	---	------------------------------------

**VALUTA DATA E TEMPI OPERAZIONE DI PAGAMENTO CON ADDEBITO IN CONTO**

<b>VALUTA DI ADDEBITO OPERAZIONE</b>
stesso giorno data pagamento
<b>DATA E TEMPI OPERAZIONE</b>
stesso giorno di invio della disposizione

**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 n. 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica “Lettera di reclamo per servizi BancoPosta”;
- via Posta Elettronica Certificata [reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it](mailto:reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it);
- via telematica, utilizzando il modulo web “Lettera di reclamo per servizi BancoPosta” disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Poste Italiane deve rispondere entro 60 giorni dalla data di ricevimento del medesimo

**Ulteriori forme di tutela**

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito [www.poste.it](http://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 e 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 s.m.i.. Allo scopo, 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 ordinario:
  - o · procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010 e s.m.i.;
  - o · 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](mailto:associazione@conciliatorebancario.it) (tel. 06-674821), consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://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

**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.

**Giornata operativa:** Giornata lavorativa nella quale Poste è operativa e può essere coinvolta in un'operazione di pagamento

**Limiti della giornata operativa:** Orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa lavorativa successiva

**Punto Poste Da Te:** Apposito dispositivo presente esclusivamente nei locali di condomini o di aziende convenzionate.

Le transazioni digitali vengono autorizzate tramite APP, quelle fisiche sono effettuate inserendo la carta di pagamento. **Valuta:** indica, con riferimento alla data dell'operazione, la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi.