

**FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NUOVA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA**  
(delibera CICR 04.03.2003 e istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

**CARTA PREPAGATA POSTEPAY MULTI-BRANDED (\*)**

**(\*) Il presente Foglio Informativo sostituisce integralmente il Foglio Informativo, denominato FI – XBOX (n° 5), dedicato alla “Carta Postepay XBOX Live”.**

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

Poste Italiane SpA (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, capitale sociale Euro 1.306.110.000,00 - riserve Euro 2.140.000,00 risultanti dall'ultimo bilancio approvato (31.12.2007). L'indirizzo telematico di Poste Italiane SpA è il seguente: [www.poste.it](http://www.poste.it).

**PARTE II:  
CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO  
Struttura e funzione economica**

La Carta Postepay Multi-branded è una carta di pagamento prepagata e ricaricabile.

Per poter attivare tutti i servizi finanziari prepagati, compreso il servizio di ricarica, propri di una Carta Postepay, è necessario recarsi presso un qualsiasi ufficio postale, muniti di carta, documento di riconoscimento e codice fiscale e richiedere l'abilitazione della carta.

La carta riporta sul fronte i marchi relativi ai due circuiti: Postamat (circuito domestico postale) e Visa Electron o MasterCard (circuito internazionale) sui quali può operare il titolare della carta.

La Carta consente, sino alla concorrenza dell'importo disponibile sulla stessa, anche mediante utilizzi parziali e ripetuti, di effettuare:

- a) operazioni dispositive (prelevamenti di contanti e pagamenti) e informative (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti) presso tutti gli uffici postali dotati di POS a valere sul circuito Postamat;
- b) operazioni dispositive (prelevamenti di contanti e pagamenti) e informative (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti) da tutti gli sportelli automatici (ATM) Postamat;
- c) prelevamenti di contanti in Italia e all'estero da sportelli automatici (ATM) bancari che aderiscono al circuito internazionale di riferimento;
- d) acquisti di beni e servizi in Italia e all'estero presso tutti gli esercenti convenzionati con il circuito internazionale di riferimento. Sono espressamente esclusi i pagamenti dei pedaggi autostradali;
- e) acquisti di beni e servizi “via internet” presso tutti gli esercenti virtuali convenzionati con il circuito internazionale di riferimento;
- f) operazioni dispositive (es. pagamenti) e informative (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti) attraverso il sito internet di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) previa registrazione del Titolare sul sito stesso;
- g) operazioni dispositive (ricarica Postepay) e informative (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti) attraverso la SIM PosteMobile associata alla carta Postepay
- h) operazioni informative (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti) da SIM abilitata
- i) ulteriori operazioni rese di volta in volta disponibili da parte di Poste e portate a conoscenza dei Titolari della Carta.

Le carte Postepay PayPass sono carte di pagamento prepagate ricaricabili, con l'aggiunta della tecnologia Mastercard PayPass. Tutte le transazioni di pagamento, presso gli esercizi commerciali convenzionati, possono essere effettuate utilizzando la banda magnetica o la tecnologia contactless, dove presenti i lettori POS abilitati. Detta tecnologia consente di effettuare pagamenti avvicinando la carta a un lettore POS abilitato; per le transazioni fino a 25 euro non viene richiesta alcuna forma di autenticazione (firma, pin, ecc.), per importi superiori verrà richiesta l'apposizione della firma sullo scontrino.

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

Per quanto riguarda i principali rischi connessi all'utilizzo della Carta, si evidenzia, in primo luogo, il rischio di uso fraudolento della Carta e del P.I.N. da parte di terzi in caso di smarrimento o sottrazione della Carta stessa, da sola ovvero unitamente al P.I.N.

Nei casi di smarrimento o sottrazione, il titolare è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della carta medesima telefonando all'apposito numero comunicato da Poste Italiane e a confermare l'avvenuta richiesta di blocco ad un Ufficio Postale personalmente oppure mediante lettera raccomandata o fax entro 2 (due) giorni lavorativi da quello della telefonata. Contestualmente il cliente dovrà far pervenire a Poste Italiane una copia della denuncia presentata all' Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza. Fino al momento dell'apposizione del blocco da parte di Poste Italiane ricade sul cliente il rischio di un uso illecito della Carta da parte di terzi.

Gli importi relativi agli utilizzi effettuati in valuta estera vengono convertiti in Euro direttamente dal circuito internazionale riportato sulla carta al tasso di cambio applicato dai suddetti circuiti internazionali nel valore del giorno della loro contabilizzazione. Dalla predetta conversione potrebbero derivare eventuali rischi connessi alle oscillazioni del tasso di cambio.

**PARTE III:  
CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**

<b>CARTA PREPAGATA POSTEPAY MULTI-BRANDED</b>	
<b>TIPOLOGIA CO-BRANDED</b>	
Quota attivazione Carta	€ 5,00
Quota attivazione Carta Postepay PosteMobile PayPass	gratuita (1)
Plafond massimo per abilitazione	€ 3.000,00 (2)
Plafond minimo per abilitazione	€ 5,00
Rimborso/Estinzione	€ 2,00 (3)
Sostituzione	€ 5,00 (4)
Sostituzione Carta Postepay PosteMobile PayPass	€ 3,00 (4)
Blocco	gratuito
Scadenza	come indicato sulla Carta (max 7 anni)
Plafond massimo di ricarica	fino al raggiungimento di € 3.000,00 (2)
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) (2)

Limite pagamento giornaliero (a valere sulla disponibilità della Carta)	€ 3.000,00 (2)
Commissioni per il caricamento	- € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) - € 1,00 da ATM Postamat, con carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione - € 1,00 sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> - € 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
Commissioni per i prelevamenti	- € 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
Saldo/Lista movimenti	- gratuita da uffici Postali abilitati (POS), da ATM Postamat e sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> - gratuita da SIM abilitata (5)

(1) La Carta Postepay PosteMobile PayPass viene distribuita unicamente nella confezione contenente la carta Postepay PosteMobile PayPass e SIM PosteMobile.

(2) Le presenti condizioni sono valide per le Carte attivate dal 3 maggio 2007. Restano invariate le condizioni applicate alle Carte attivate prima di tale data (€ 2.000,00).

(3) Il pagamento del rimborso viene effettuato al valore nominale e al netto delle commissioni di rimborso.

(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) Ad eccezione delle eventuali commissioni applicate dai gestori di telefonia mobile pubblicate nell'edizione pro tempore vigente del FI e DDS del Servizio SIMply BancoPosta (già BancoPosta Mobile).

TIPOLOGIA INCENTIVE	
Attivazione Carta	gratuita
Plafond massimo per abilitazione	€ 3.000,00
Plafond minimo per abilitazione	non previsto
Rimborso	non consentito
Estinzione	gratuita
Blocco	gratuito
Scadenza	come indicato sulla Carta (max 7 anni)
Plafond massimo di ricarica	fino al raggiungimento di € 3.000,00
Prelievo	non consentito
Limite pagamento giornaliero (a valere sulla disponibilità della Carta)	€ 3.000,00
Commissioni per il caricamento	- € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) - € 1,00 da ATM Postamat, con carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione - € 1,00 sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> - € 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
Commissioni per i pagamenti	- gratuite da uffici Postali abilitati (POS) - gratuite su POS bancari (Visa/Visa Electron) - gratuite le ricariche dei cellulari
Saldo/Lista movimenti	- gratuita da uffici Postali abilitati (POS), da ATM Postamat e sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> - gratuita da SIM abilitata (1)
(1) Ad eccezione delle eventuali commissioni applicate dai gestori di telefonia mobile pubblicate nell'edizione pro tempore vigente del FI e DDS del Servizio SIMply (già BancoPosta Mobile).	
TIPOLOGIA VIRTUAL	
Attivazione Carta	gratuita
Plafond massimo per abilitazione	€ 3.000,00
Plafond minimo per abilitazione	€ 5,00
Rimborso/Estinzione	€ 2,00 (1)
Blocco	gratuito
Scadenza	come indicato sulla Carta (max 7 anni)
Plafond massimo di ricarica	fino al raggiungimento di € 3.000,00
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)
Limite pagamento giornaliero (a valere sulla disponibilità della Carta)	€ 3.000,00
Commissioni per il caricamento	- € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) - € 1,00 da ATM Postamat, con carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione - € 1,00 sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> - € 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
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
Commissioni per i pagamenti	- gratuite da uffici Postali abilitati (POS) - gratuite su POS bancari (Visa/Visa Electron) - gratuite le ricariche dei cellulari
Saldo/Lista movimenti	- gratuita da uffici Postali abilitati (POS), da ATM Postamat e sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> - gratuita da SIM abilitata (2)
(1) Il pagamento del rimborso viene effettuato al valore nominale e al netto delle commissioni di rimborso. (2) Ad eccezione delle eventuali commissioni applicate dai gestori di telefonia mobile pubblicate nell'edizione pro tempore vigente del FI e DDS del Servizio SIMply (già BancoPosta Mobile).	

La disponibilità di spesa della Carta non costituisce deposito e non è fruttifera.

Non sono effettuabili i pagamenti dei pedaggi autostradali e tutte le transazioni che non sono autorizzate online ossia contestualmente al pagamento.

#### PARTE IV:

##### CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

La Carta prepagata Postepay Multi-branded è regolata dalle condizioni contrattuali riportate sull'apposito Modulo da sottoscrivere all'atto della presentazione all'Ufficio Postale. Si illustrano qui di seguito le clausole recanti i principali diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti tra Poste Italiane e cliente:

- Ai sensi dell'art.1, comma 4, la Carta consente, esclusivamente al Titolare, di usufruire dei servizi di pagamento e prelievo a valere sul Circuito Postamat e quello internazionale di riferimento, con le modalità, i massimali, le limitazioni e condizioni vigenti al momento dell'utilizzo nei limiti del valore monetario per il quale la Carta è stata abilitata. La Carta consente altresì di usufruire, fino a quando sarà disponibile, del servizio di ricarica ...e dei servizi informativi sempre con le modalità ed alle condizioni vigenti al momento dell'utilizzo.
- Ai sensi dell'art.2, la Carta deve essere usata solo dal Titolare e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi. Il Titolare è tenuto ad apporre la propria firma nell'apposito spazio sul retro della Carta. Ad ogni Carta è assegnato un codice personale segreto, denominato PIN (Personal Identification Number), che verrà consegnato al Titolare in busta sigillata. Costituendo la Carta e il PIN, ... strumenti di identificazione e legittimazione del Titolare è interesse di quest'ultimo custodirli con ogni cura ed assicurarsi, in particolare, che il PIN rimanga segreto, non sia comunicato a soggetti terzi, non sia riportato sulla Carta né conservato unitamente alla stessa ovvero ai propri documenti. Il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito della Carta e del PIN, nonché del loro smarrimento o sottrazione.
- Ai sensi dell'art.3, la Carta ha validità per il periodo sulla stessa indicato.
- Ai sensi dell'art.4, il servizio di ricarica (di seguito la Ricarica) consiste nella conversione da parte di Poste di somme di denaro versate dal Titolare o da terzi, ulteriori rispetto a quelle versate al momento dell'abilitazione della Carta, nel corrispondente valore monetario utilizzabile attraverso la Carta, fermo sempre il diritto del Titolare di riconversione del valore... Anche tali eventuali successive disponibilità di utilizzo del Titolare non costituiscono deposito e non sono fruttifere. Potrà essere richiesto il servizio di ricarica della Carta dal Titolare o da terzi per tutta la durata di validità della Carta, salvo che per una qualsiasi ragione dovesse cessare il relativo servizio. Il servizio di ricarica della Carta è prestato secondo le condizioni economiche per tempore vigenti.
- Ai sensi dell'art.5, commi 1 e 2, i servizi utilizzabili con la Carta sono erogati nei limiti dell'importo disponibile sulla Carta stessa e dei massimali giornalieri previsti per ciascuna operazione, e comunque nel rispetto dei limiti di plafond merceologici stabiliti dal circuito Postamat, dal circuito internazionale di riferimento e dalle disposizioni valutarie pro tempore vigenti....Non è consentito usufruire dei servizi dispositivi e informativi sopra descritti in assenza di collegamento diretto e in tempo reale. Al momento dell'effettuazione dell'operazione viene apposta sul plafond della Carta una prenotazione pari all'importo necessario all'esecuzione dell'operazione stessa. La prenotazione viene rimossa nel momento in cui la transazione è regolata e contabilizzata.
- Ai sensi dell'art.6, il Titolare è tenuto al buon uso della Carta e ad attenersi per qualsiasi suo utilizzo alle istruzioni operative pro tempore vigenti indicate per ciascuna operazione negli avvisi esposti (o riportati a video) sugli sportelli ATM, negli uffici postali, negli esercizi convenzionati o sul sito internet di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero in comunicazioni scritte consegnate o spedite al Titolare con lettera semplice... Il Titolare si impegna a non effettuare operazioni in caso di difettoso funzionamento di uno sportello ATM o della Carta stessa... Il Titolare prende atto che lo sportello ATM, per motivi di sicurezza, tratterrà la Carta in caso di un suo uso scorretto. In tale ipotesi, così come nell'ipotesi di cattivo funzionamento della Carta di cui al precedente comma, il Titolare dovrà prendere contatto con Poste...La Carta è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di impartire a Poste disposizioni di pagamento a favore di fornitori convenzionati per l'acquisto, presso gli stessi, di beni o servizi da parte del Titolare stesso; in tali casi Poste rimane estranea ai rapporti tra il Titolare e i fornitori convenzionati. Pertanto per qualsiasi controversia, come pure per esercitare qualsiasi diritto, il Titolare dovrà rivolgersi esclusivamente al fornitore convenzionato, restando comunque esclusa ogni responsabilità di Poste per difetti delle merci, ritardo nella consegna e simili nonché per mancata accettazione della Carta da parte dell'esercizio convenzionato, qualsiasi siano le ragioni. La sussistenza di tali controversie non invalida gli addebiti effettuati nei confronti del Titolare della Carta per gli utilizzi fruiti. Poste Italiane non risponde dell'eventuale acquisizione di dati e informazioni riguardanti il Titolare da parte di terzi che abbiano in qualunque modo accesso agli strumenti operativi (ad esempio il personal computer) utilizzati dal Titolare per effettuare con la Carta, attraverso la rete internet, le operazioni dispositive e informative ..... Il Titolare è responsabile, tenendone in ogni forma esonerata Poste Italiane, per i danni di qualsiasi natura eventualmente derivanti dall'aver il Titolare stesso incautamente fornito a terzi i propri dati personali e/o strumenti di identificazione e legittimazione (ad esempio PIN, password, etc).
- Ai sensi dell'art.7, comma 10, Poste non darà corso agli ordini di pagamento che risultassero irregolari o non conformi alle condizioni od alle istruzioni pro tempore vigenti relative alla singola operazione e di procedere al blocco della Carta, anche senza necessità di preventivo preavviso al Titolare, per tutelare la sicurezza o l'efficienza dei circuiti attraverso i quali è utilizzabile. In ogni caso Poste rifierà di rendere i servizi di pagamento richiesti con la Carta qualora l'importo relativo alla singola transazione, comprensivo delle commissioni e delle spese applicate, superi l'importo della disponibilità della Carta stessa.
- Ai sensi dell'art.8, In caso di smarrimento o sottrazione della Carta, da sola o unitamente al PIN, il Titolare è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della Carta stessa, telefonando al numero (di seguito il Numero) comunicato da Poste secondo quanto previsto dall'art.6 comma 1. Il Titolare dovrà fornire a Poste gli elementi indispensabili per procedere al blocco della Carta e cioè: il proprio nome, cognome, luogo e data di nascita, giorno e ora in cui si è verificato o è stato rilevato l'evento. Nel corso della telefonata al Numero, l'operatore comunicherà al Titolare il numero di blocco. Il Titolare è inoltre tenuto a denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria o alla Pubblica Sicurezza. Successivamente e in ogni caso entro 2 giorni lavorativi bancari da quello della telefonata, il Titolare dovrà confermare l'avvenuta richiesta di blocco ad un ufficio postale. La conferma della richiesta di blocco della Carta dovrà essere fatta personalmente dal Titolare oppure mediante lettera raccomandata o fax. È comunque necessario fornire contestualmente una copia della denuncia presentata all'Autorità giudiziaria o di Pubblica Sicurezza e indicare il numero di blocco. La segnalazione di smarrimento o di sottrazione è opponibile a Poste dalla data e dall'ora di rilascio del numero di blocco comunicato dall'operatore del Numero. Pertanto è interesse del Titolare inoltrare al Numero la richiesta di blocco con la massima tempestività. Con il blocco della Carta, il Titolare, solo nel caso in cui sia già in possesso di una Carta sostitutiva della stessa tipologia, può richiedere a Poste l'abilitazione della nuova Carta su cui trasferire la

disponibilità residua al netto delle spese di estinzione/sostituzione e di blocco, ove previste. Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di chiedere la riconversione, al valore nominale, del saldo disponibile sulla Carta bloccata (di seguito Rimborso), al netto della commissione di Rimborso e delle eventuali spese di blocco, al fine di ottenere il pagamento dell'eventuale saldo residuo. Solo dopo la ricezione da parte di Poste della denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza, l'ufficio postale potrà abilitare la Carta sostitutiva o provvedere a rimborsare l'eventuale saldo residuo al Titolare munito di un valido documento di riconoscimento.

- Ai sensi dell'art.9, il Titolare riconosce espressamente che i servizi fruibili con la Carta saranno di volta in volta regolati dalle condizioni anche economiche praticate da Poste e da Poste rese note in conformità della normativa vigente. Poste si riserva la facoltà di sopprimere, aggiungere, sospendere o semplicemente modificare, anche in senso sfavorevole per il Titolare, i servizi fruibili e le loro caratteristiche, nonché le condizioni contrattuali ed economiche attualmente in vigore, anche per ragioni di efficienza e sicurezza dei servizi stessi e dei circuiti, nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e fermo restando il diritto del Titolare di recedere dal presente servizio chiedendo il Rimborso del valore monetario della Carta...
- Ai sensi dell'art.10, Poste si riserva la facoltà di procedere autonomamente al Rimborso del valore monetario della Carta dandone al Titolare un preavviso di almeno 15 giorni. Il Titolare in tal caso è tenuto a restituire entro il termine di preavviso, presso un qualsiasi ufficio postale, la Carta debitamente tagliata a metà e resa inutilizzabile; solo con la riconsegna della Carta e dietro esibizione di un valido documento di riconoscimento, il Titolare avrà diritto di esigere il pagamento dell'eventuale Rimborso al netto della commissione di Rimborso, ove prevista. Qualora ricorra una giusta causa Poste potrà esercitare la facoltà di cui al precedente comma anche senza preavviso. Il Titolare resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente alla comunicazione da parte di Poste dell'esercizio della facoltà di Rimborso o dell'esistenza di un temporaneo divieto di utilizzazione della Carta o in caso di utilizzo della Carta bloccata da Poste per giusta causa. Il Titolare può, in qualunque momento, previa riconsegna della Carta ed esibizione di un valido documento di riconoscimento, esigere il pagamento dell'eventuale Rimborso al netto della commissione di Rimborso, ove prevista.
- Ai sensi dell'art.11, il Titolare si impegna a comunicare a Poste gli eventuali cambiamenti della propria residenza e/o domicilio. Le eventuali comunicazioni effettuate da Poste verranno inviate, con piena validità, all'ultimo indirizzo reso noto dal Titolare.
- Ai sensi dell'art.13, la legislazione applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia che possa insorgere in relazione all'applicazione e/o all'interpretazione delle presenti condizioni contrattuali, è competente il Giudice del luogo di residenza o domicilio del Titolare. Qualora la residenza o il domicilio del Titolare non siano ubicati nel territorio dello Stato, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

#### **PARTE V: RECLAMI**

Ogni Cliente può rivolgersi per iscritto a Poste Italiane S.p.A. – Business Unit BancoPosta - Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, per qualunque questione derivante da inosservanza da parte di Poste Italiane S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per il servizio/prodotto BancoPosta richiesto ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi. Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla data della richiesta dell'operazione o del servizio BancoPosta oggetto del reclamo, salvo termini diversi applicabili a prodotti/servizi regolati da normative o accordi specifici. Il reclamo deve essere presentato a Poste Italiane utilizzando l'apposito modulo a disposizione della clientela presso gli Uffici Postali e sul sito Internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) ed inviato: mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Poste Italiane S.p.A. – Business Unit BancoPosta - Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 06/59580160 o in via telematica dall'apposita pagina web del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Il reclamo potrà essere presentato anche senza utilizzare il modulo standardizzato purché contenente tutti gli elementi necessari ad identificare il reclamante e l'operazione/servizio oggetto del reclamo. La decisione è formulata e comunicata al cliente di regola entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte di Poste Italiane.

#### **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.

**Contactless:** tecnologia che consente di effettuare pagamenti avvicinando la carta a un lettore POS abilitato

**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