

**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 TWIN ANONIMA**

**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 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 PRODOTTO**

**Struttura e funzione economica**

La "Carta Postepay Twin", ricaricabile ed anonima è una carta di pagamento al portatore, prepagata, ricaricabile emessa da Poste Italiane S.p.A. e venduta a pacchetto insieme alla Carta prepagata Postepay nominativa.

La Carta Twin anonima può essere "evoluita" in una carta nominativa in qualsiasi momento, presso tutti gli Uffici Postali.

Alla Carta Postepay Twin 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.

**Richiesta e attivazione della carta**

La carta può essere richiesta presso gli uffici postali previo versamento della relativa quota di emissione e dell'importo da caricare che non potrà essere inferiore o superiore rispettivamente al limite minimo o massimo caricabile previsto.

Alla carta vengono assegnati un "codice Personale Segreto" (PIN), un codice di attivazione/blocco ed un codice di rimborso, consegnati al richiedente al momento dell'emissione della carta stessa.

L'attivazione della carta avviene telefonando, dall'Italia al numero 800.90.21.22 e dall'estero al numero +39.02.34.98.01.31, comunicando il numero (PAN) ed il codice di attivazione della carta stessa.

Il possessore della carta è tenuto ad apporre la propria firma sul retro della carta.

**Servizi richiedibili con la carta e modalità di utilizzo**

La carta consente, nei limiti dell'importo disponibile sulla stessa, di usufruire di servizi dispositivi (pagamenti) ed informativi (consultazione saldo e lista degli ultimi movimenti).

In particolare la carta può essere utilizzata:

- presso gli uffici postali dotati di POS e presso gli ATM postali per effettuare, a valere sul circuito Postamat, pagamenti (bollettini, ricariche telefoniche ecc) e per consultare il saldo e la lista movimenti;
- presso gli esercenti convenzionati con il circuito internazionale presente sulla carta (Visa o MasterCard) per effettuare l'acquisto di beni e servizi in Italia e all'estero;
- "via internet" per acquistare beni e servizi presso tutti gli esercenti convenzionati con il circuito riportato sulla carta;
- sul sito di internet di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) per consultare saldo e lista movimenti previa registrazione del possessore della carta sul sito stesso.

Non è consentito effettuare le suddette operazioni in assenza di collegamento diretto ed in tempo reale.

Non è possibile effettuare operazioni dispositive dal sito di Poste Italiane (ricariche di altre carte prepagate, ricariche telefoniche, pagamento bollettini)

Sono espressamente esclusi i pagamenti dei pedaggi autostradali, gli acquisti a mezzo posta o a mezzo telefono (mail order/telephone order) o comunque tutte le transazioni che avvengano in assenza di collegamento diretto ed in tempo reale.

Per l'utilizzo della carta per operazioni di pagamento presso gli uffici postali è necessaria la digitazione del PIN.

Per gli acquisti presso gli esercenti convenzionati con il circuito internazionale presente sulla carta (Visa o MasterCard) sarà richiesta l'apposizione della firma del possessore su moduli o ricevute o la digitazione del PIN. La firma apposta su detti documenti dovrà essere conforme a quella apposta sul retro della carta; può inoltre essere richiesta l'esibizione di un documento di riconoscimento.

Per gli utilizzi a mezzo internet sarà richiesto il numero (PAN) e la data di scadenza della carta nonché le ultime tre cifre riportate sul retro della carta stessa (codice CVC2/ CVV2).

**Validità della carta**

La carta ha validità per il periodo sulla stessa indicato.

**Evoluzione**

La Carta anonima può evolvere in una carta nominativa. In tal caso alla carta anonima vengono attribuite, previa richiesta del portatore, le funzionalità della Carta Postepay standard

**Rimborso**

Il Possessore della carta può richiedere il rimborso del valore nominale residuo disponibile sulla carta stessa in qualsiasi momento purché il saldo contabile coincida con il saldo disponibile presente sulla carta:

- 1) nei casi in cui intenda estinguere la carta;
- 2) nei casi di smagnetizzazione o deterioramento della carta;
- 3) nei casi di furto o smarrimento della carta;
- 4) nel caso di scadenza carta.

La richiesta di rimborso deve essere presentata presso un qualsiasi ufficio postale.

All'atto della richiesta di rimborso nei primi due casi occorre consegnare la carta e comunicare il codice di rimborso.

Per le richieste di rimborso devono essere comunicati il numero della carta (PAN), il codice di rimborso ed un documento d'identità in corso di validità. In caso di furto o smarrimento deve essere inoltre consegnata la denuncia alle autorità competenti.

#### 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 dei codici (PIN, codice attivazione/blocco e codice rimborso) da parte di terzi in caso di smarrimento o sottrazione della Carta stessa, da sola ovvero unitamente ai suddetti codici.

La carta ed i codici (PIN, codice attivazione/blocco e codice rimborso) devono pertanto essere conservati con cura. In particolare il possessore deve assicurarsi che i codici rimangano segreti e non siano comunicati a soggetti terzi, non siano riportati sulla carta né conservati unitamente alla stessa o ai propri documenti.

In caso di smarrimento o sottrazione Carta, da sola ovvero unitamente ai suddetti codici, deve essere richiesto immediatamente il blocco della carta stessa, telefonando dall'Italia al numero 800.90.21.22 e dall'estero al numero +39.02.34.98.01.31 e fornendo il numero della carta (PAN) ed il codice di attivazione/blocco.

Successivamente al blocco, può essere richiesto, presso l'ufficio postale, il rimborso dell'eventuale saldo residuo sulla carta bloccata presentando la denuncia all'Autorità Giudiziaria o di Polizia, il numero della carta e il codice di rimborso. 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 con il circuito internazionale presente sulla carta (Visa o MasterCard) al tasso di cambio applicato dal suddetto circuito internazionale 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 PRODOTTO

CARTA POSTEPAY TWIN ANONIMA	
Quota rilascio pacchetto Twin (carta nominativa + carta ricaricabile anonima)	€ 8,00 (1)
Evoluzione (2)	Gratuita
Blocco	Gratuito
Plafond	Massimo € 2.500
Rimborso/Estinzione	Gratuito
Sostituzione	€ 5,00
Importo minimo di abilitazione	€ 5,00
Limite di ricarica nell'anno civile	€ 2.500
Limite di prelievo nell'anno civile	€ 1.000
Saldo/Lista movimenti	- Gratuiti da Ufficio Postale - Gratuiti da ATM Postamat - Gratuiti dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a>
Commissioni per il caricamento	- € 1,00 da uffici Postali abilitati (POS) in contanti o con carta di pagamento aderente al circuito Postamat e abilitata alla funzione - € 1,00 (gratuito fino al 30/04/2012) dal sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> e/o <a href="http://www.bancopostaclick.it">www.bancopostaclick.it</a> se attivo il servizio di collegamento di Internet banking (anche denominato BPOL) sul conto di riferimento. - € 1,00 da ATM Postamat, con carta Postepay e carta di pagamento aderente al circuito Postamat e/o abilitata alla funzione. - € 1,00 da SIM PosteMobile abilitata - € 1,00 sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> esclusivamente con addebito sulla carta Postepay nominativa associata - € 3,00 da ATM Postamat con carta di pagamento riportante il circuito internazionale Visa, Visa Electron, MasterCard e Maestro (3) - € 2,00 presso i punti vendita SISAL(4) - € 2,00 presso i punti vendita collegati a Banca ITB (4)

Commissioni per il caricamento effettuato da titolari di conto corrente delle banche del gruppo Bipiemme	€ 2,00	
Commissione per i prelevamenti	- € 1,00 da sportelli automatici (ATM) Postamat e POS Postamat - € 1,75 da sportelli automatici (ATM) Bancari in Italia - € 5,00 da sportelli automatici (ATM) Bancari all'estero	
Commissioni per i pagamenti	- Gratuite da Uffici Postali abilitati (POS) - Gratuite su POS abilitati con il circuito internazionale presente sulla carta (Visa o MasterCard) - Gratuite su siti internet convenzionati con il circuito internazionale presente sulla carta (Visa o MasterCard) - Gratuite le ricariche dei cellulari	
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato dal circuito internazionale indicato sulla Carta	
<b>CONDIZIONI OPERATIVE</b>		
Operazioni di ricarica	Le operazioni di ricarica possono essere effettuate presso l'Ufficio Postale, presso i punti vendita Sisal, presso i punti vendita collegati a Banca ITB e tramite SIM poste mobile e canali telematici	
Giornata operativa operazione di ricarica	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto	
Disponibilità delle somme ricaricate	Stesso giorno dell'esecuzione dell'operazione di ricarica	
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 il giorno successivo all'operazione di ricarica*  *La funzione è momentaneamente disabilitata	
Operazioni di prelievo	Le operazioni di prelievo possono essere effettuate presso l' Ufficio Postale e da ATM postali e bancari aderenti al circuito internazionale indicato sulla Carta (Visa o MasterCard)	
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 indicato sulla Carta (Visa o MasterCard) e "via internet" presso tutti gli esercenti virtuali convenzionati con il circuito indicato sulla Carta (Visa o MasterCard)	
Giornata operativa operazione di pagamento	Coincide con gli orari in cui è attivo il canale/terminale prescelto	
Data esecuzione operazione di pagamento	Stesso giorno dell' operazione di pagamento	
<b>Servizi informativi fruibili tramite collegamento telematico</b>	<b>orario di funzionamento</b>	
Saldo/Lista movimenti carta	0.00 - 24.00	
<b>Limiti</b>	<b>Giornaliero</b>	<b>Mensile</b>
Prelevamenti su sportelli automatici (ATM) Postamat e Bancari	€ 500	€ 1.000
Prelevamenti e Pagamenti POS a sportello UP	€ 500	€ 1.000
Pagamenti POS in Italia e all'estero presso esercenti convenzionati con il circuito internazionale presente sulla carta (Visa o MasterCard)	€ 500	€ 1.000
<b>Limiti</b>	<b>Singola operazione</b>	<b>Giornaliero</b>
Ricarica online dal sito www.poste.it (5)	€ 250	€ 250
Ricarica tramite BancoPosta Online (BPOL) ed internet banking Conto Bancoposta Click	€ 250	€ 500
Ricarica tramite SIM PosteMobile	€ 250	€ 250

- (1) Il pacchetto Twin comprende la Carta prepagata Postepay Standard nominativa e la Carta Postepay Twin, ricaricabile ed anonima  
(2) Trasformazione della Carta Postepay Twin anonima in Carta prepagata Postepay Standard nominativa  
(3) La ricarica da ATM Postamat con carte di pagamento riportanti il circuito internazionale Visa, Visa Electron, Mastercard e Maestro è temporaneamente sospesa.  
(4) La ricarica presso i punti SISAL e presso i punti collegati a Banca ITB può essere effettuata, esclusivamente in contanti, da un minimo di € 1,00 ad un massimo di € 997,99  
(5) E' ammessa una sola ricarica giornaliera online, effettuata esclusivamente dalla carta Postepay Nominativa associata, per un importo giornaliero di massimo 250 €

#### PARTE IV:

##### RIMBORSO-ESTINZIONE DELLA CARTA

Il cliente 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 cliente 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 relativamente 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 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

##### LEGENDA

**ATM postali:** (Automated Teller Machine) sportelli automatici postali che consentono l'effettuazione di operazioni di pagamento disponibili e la consultazione di saldo e lista movimenti.

**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 effettuare dagli sportelli automatici (ATM) postali e presso gli uffici postali abilitati dotati di appositi terminali POS le operazioni di pagamento disponibili e la consultazione di saldo e lista movimenti.

**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.

**CVC2:** è un codice di controllo per garantire una più efficace protezione dei pagamenti elettronici. Il CVC2 (composto di tre cifre) è riportato sul retro della Carta nello spazio riservato alla firma.

**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.