

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

**OPERAZIONI ESTERO**

**Servizi connessi al conto corrente BancoPosta**  
**(Persone Fisiche, Imprese, Enti, Associazioni e Piccoli Operatori Economici)**

**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**

**BONIFICO ESTERO**

**Struttura e funzione economica**

Il bonifico è un'operazione effettuata da una banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario tramite la banca del beneficiario stesso.

Il bonifico è estero quando ordinante o beneficiario non hanno la residenza valutaria in Italia o il bonifico è espresso in divisa estera.

Per una corretta esecuzione dell'ordine, il bonifico deve contenere i dati necessari per identificare esattamente sia l'Istituto del beneficiario (BIC-SWIFT) sia il beneficiario (IBAN e intestazione conto beneficiario) e il conto corrente postale deve essere libero da vincoli o blocchi che ne impediscano la piena operatività.

Le operazioni di pagamento con l'estero sono soggette alle normativa vigente in materia di antiriciclaggio, monitoraggio fiscale e segnalazioni valutarie.

**Bonifici in entrata**

Poste Italiane esegue sul conto corrente disposizioni di accredito, relative ai bonifici esteri in entrata, espressi in Euro e in Dollari USA (USD), Sterline Inglesi (GBP), Franchi Svizzeri (CHF), Dollari Canadesi (CAD), Dollari Australiani (AUD) e Yen Giapponesi (YEN).

Gli ordini di pagamento originariamente denominati in divisa estera che Poste Italiane, nel rispetto della disciplina valutaria, dovesse ricevere già tramutati in Euro, saranno sottoposti alle medesime condizioni economiche degli ordini espressi in Euro. In questi casi, l'indicazione della divisa, dell'importo originario e del cambio applicato, se resa nota dalla banca ordinante, sarà riferita nella comunicazione d'accredito di Poste Italiane.

**Bonifico in uscita (esclusivamente per i titolari di conto BancoPosta, che abbiano attivato il servizio BancoPosta online o BancoPostaImpresa online)**

Il Cliente può disporre dal proprio conto corrente bonifici esteri, collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it). L'ordine di bonifico è irrevocabile. I bonifici esteri potranno essere disposti unicamente in euro e nelle seguenti sei divise: Dollari Usa (USD), Dollari Australiani (AUD), Sterline Inglesi (GBP), Franchi Svizzeri (CHF), Dollari Canadesi (CAD) Yen Giapponesi (YEN).

I bonifici possono essere disposti esclusivamente con le seguenti opzioni tariffarie:

- **SHARE**- spese di Poste Italiane a carico dell'ordinante, spese della banca del beneficiario e di eventuali intermediarie a carico del beneficiario
- **BEN** – spese di Poste Italiane, della banca del beneficiario e di eventuali intermediarie a carico del beneficiario. In questo caso, l'ordinante viene addebitato per l'importo nominale del bonifico ed il beneficiario riceve i fondi al netto della spese di Poste Italiane, della sua banca e di eventuali banche intermediarie.

Per i bonifici in euro, viene assunta come data di accettazione la data di ricezione dell'ordine stesso, se questo viene impartito in un giorno lavorativo bancario, entro le ore 10,00; se l'ordine è impartito dal cliente dopo le ore 10,00 di un giorno lavorativo bancario o a qualsiasi orario di un giorno non lavorativo bancario la data di accettazione sarà il primo giorno lavorativo bancario successivo alla data di ricezione.

Per i bonifici in divisa, viene assunta come data di accettazione la data di ricezione dell'ordine stesso, se questo viene impartito in un giorno lavorativo bancario, entro le ore 14,00; se l'ordine è impartito dal cliente dopo le ore 14,00 di un giorno lavorativo bancario o a qualsiasi orario di un giorno non lavorativo bancario la data di accettazione sarà il primo giorno lavorativo bancario successivo alla data di ricezione.

Al momento dell'esecuzione dell'ordine, il conto BancoPosta deve presentare un saldo disponibile sufficiente a dare seguito all'operazione. La mancata accettazione di un ordine è notificata da Poste Italiane con l'invio di un messaggio di posta elettronica.

## BONIFICO TRANSFRONTALIERO

### Struttura e funzione economica

Per bonifici transfrontalieri si intendono le operazioni effettuate, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro della Unione Europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro. L'ordine di bonifico è irrevocabile.

I bonifici transfrontalieri e i postagiro internazionali da e per i Paesi membri dell' UE, denominati in Euro, nelle valute degli Stati Membri dell'Unione Europea e dei paesi dell'EFTA, di valore non superiore a 50.000,00 euro o controvalore, sono soggetti ai tempi e modalità di esecuzione, di indennizzo ed agli obblighi di informazione previsti dal D.Lgs. 28/07/2000 n. 253 in attuazione delle Direttiva 97/5/CE.

I bonifici transfrontalieri denominati in Euro e Corone Svedesi (SEK), di valore non superiore a 50.000,00 euro o controvalore, sono soggetti all'equiparazione delle commissioni dei bonifici domestici, se l'ordinante fornisce il codice IBAN del beneficiario e il codice BIC-SWIFT dell'ente del beneficiario, come stabilito dal Regolamento europeo CE/2560-01. Tale Regolamento prevede, inoltre, che l'ente può addebitare commissioni supplementari, qualora il cliente non fornisca le precitate informazioni.

### Principali rischi (generici e specifici)

- Per i bonifici in entrata, un'incompleta indicazione delle coordinate bancarie del beneficiario o la loro inesattezza può pregiudicare il buon esito dell'accredito e comportare la restituzione del bonifico.
- Per i bonifici in uscita, il cliente che dispone l'esecuzione del bonifico in favore di un terzo deve verificare l'esattezza delle coordinate bancarie e dell'intestazione del conto del beneficiario. Nel caso in cui queste fossero incomplete o inesatte, il cliente incorre nel rischio sia di ritardo o della mancata esecuzione dell'ordine, sia di addebito di commissioni supplementari reclamate dalla Banca del beneficiario (a prescindere dall'opzione tariffaria prescelta).
- Si sottolinea che, nel caso di bonifici in uscita, il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del codice dispositivo segreto che costituisce la chiave di accesso al servizio stesso e la mancanza di precauzioni da parte del titolare nel mantenere segreto tale codice può determinare il rischio di accessi illeciti al servizio e di operazioni fraudolente sul conto da parte di terzi.
- I bonifici in valuta estera sono soggetti al rischio di cambio.
- È possibile inoltre il rischio di variazione in senso sfavorevole per il cliente delle condizioni economiche.
- Rischio paese

## POSTAGIRO INTERNAZIONALE

### Struttura e funzione economica

Il Postagiro internazionale consente il trasferimento di fondi tra correntisti di diversi Paesi tramite la rete messa a disposizione dalla Società Eurogiro alla quale aderiscono le principali Istituzioni postali/bancarie estere, per la maggior parte europee. Il postagiro internazionale è attivo solo per trasferire fondi diretti o provenienti da conti correnti postali. Per poter inviare e ricevere un Postagiro Internazionale è infatti necessario che l'ordinante e il beneficiario del postagiro siano titolari di conto corrente postale.

L'ordine di postagiro internazionale in uscita è revocabile, purché non sia stato già accreditato sul conto beneficiario.

Per effettuare postagiro internazionali è necessario utilizzare gli appositi moduli (modelli CH 20 I) e le specifiche buste da richiedere al CUAS Toscana, via della casella 17 – 50142 Firenze. Il modulo di postagiro Internazionale, una volta compilato, deve essere indirizzato, per l'esecuzione dell'ordine, al suddetto indirizzo del CUAS Toscana. L'ordinante può richiedere, barrando l'apposita casella sul modulo, di farsi carico delle spese di accreditamento previste dall'Istituzione postale estera.

Per le transazioni in Euro dirette verso i Paesi UE ed EFTA è necessario inserire il **codice IBAN** (coordinate bancarie internazionali) del beneficiario nell'apposito spazio sul modulo. Prima di effettuare gli invii l'ordinante deve quindi chiedere al beneficiario estero il suddetto codice.

Viceversa, l'ordinante estero deve chiedere al beneficiario correntista BancoPosta il **codice IBAN** e il **codice BIC** di Poste Italiane.

Il **codice IBAN** assegnato al correntista BancoPosta è composto da 27 caratteri ed è riportato sull'estratto conto (in alto a sinistra).

Il **codice BIC** di Poste Italiane è **PIBITRA**. Tale codice deve essere utilizzato esclusivamente per i postagiro internazionali eseguiti tramite Eurogiro.

Poste Italiane comunica, tramite lettera contabile, al titolare di conto BancoPosta ordinante o beneficiario di un postagiro internazionale, tra l'altro, le informazioni relative all'importo in euro accreditato o addebitato sul conto, le relative spese e l'eventuale tasso di cambio.

L'elenco dei paesi abilitati al servizio è disponibile presso gli uffici postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)

### Principali rischi(generici e specifici)

Per i postagiro in entrata, un'incompleta o inesatta indicazione delle coordinate bancarie del beneficiario può pregiudicare il buon esito dell'accredito e comportare la restituzione del postagiro.

Per i postagiro in uscita, il cliente ordinante deve verificare l'esattezza delle coordinate bancarie del beneficiario per non incorrere nel rischio di ritardo o mancata esecuzione dell'ordine. In caso di rimborso della somma, conseguente alla mancata esecuzione dell'ordine per coordinate bancarie incomplete o inesatte, conto chiuso o altre cause, il cliente può incorrere anche nel rischio di addebito di eventuali commissioni supplementari reclamate dalla Banca/Istituto Postale di destinazione.

Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei moduli CH 20 I, che costituiscono il mezzo di accesso al servizio stesso e la mancanza di precauzioni da parte del titolare può determinare il rischio di utilizzo illecito o fraudolento del servizio da parte di terzi.

## INCASSO ASSEGNI ESTERI

### Struttura e funzione economica

Il servizio consente al Cliente di versare sul proprio conto corrente assegni esteri espressi in euro o in divisa. Il controvalore in euro degli assegni esteri viene accreditato sul conto corrente ad incasso avvenuto (dopo incasso).

### Principali rischi (generici e specifici)

- Restituzione dell'assegno insoluto per mancato pagamento
- Rischio di cambio per assegni espressi in divisa estera
- Rischio di corriere
- Rischio paese

## PARTE III:

### CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

BONIFICI ESTERI IN ENTRATA ACCREDITATI SU CONTO BANCOPOSTA	
<b>BONIFICI DA STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA IN EURO E CORONE SVEDESI, FINO AD UN MASSIMO DI 50.000,00 EURO O CONTROVALORE</b>	
Spese di accredito in conto	gratuite
Valuta di accredito	1 giorno lavorativo bancario dalla disponibilità dei fondi presso Poste Italiane
Disponibilità accredito	stesso giorno di accredito sul conto corrente
Tasso di cambio solo per i bonifici disposti in corone svedesi (SEK)	vigente al momento della conversione (Il tasso di cambio è applicato dalla Banca ordinante ovvero intermediaria)
<b>Tempi di esecuzione:</b> l'importo del bonifico è messo a disposizione del beneficiario entro il giorno lavorativo bancario successivo alla data di disponibilità dei fondi presso Poste Italiane.	
<b>BONIFICI IN EURO RICEVUTI DA PAESI DELL'UNIONE EUROPEA DI IMPORTO SUPERIORE A 50.000,00 EURO</b>	
<b>BONIFICI IN EURO RICEVUTI DA PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA</b>	
Commissione di servizio	0,15% calcolato sull'importo del bonifico (min. 1,50 € - max 1.500,00 €)
Spese di accredito in conto	€ 7,50
Valuta di accredito	1 giorno lavorativo bancario dalla valuta riconosciuta a Poste Italiane dalla banca corrispondente
Disponibilità accredito	stesso giorno di accredito sul conto corrente
Spese per Comunicazione Valutaria Statistica/Segnalazioni agli Organi di Vigilanza (1)	€ 5,00
<b>BONIFICI NELLE DIVISE: USD, AUD, GBP, CHF, CAD, YEN</b>	
Commissione di servizio	0,15% calcolato sull'importo del bonifico (min. 1,50 € - max. 1.500,00 €)
Spese di accredito in conto	€ 7,50
Valuta di accredito	2 giorni lavorativi, secondo il calendario internazionale Forex, successivi alla data di negoziazione
Disponibilità accredito	stesso giorno di accredito sul conto corrente
Spese per Comunicazione Valutaria Statistica/Segnalazioni agli Organi di Vigilanza (1)	€ 5,00
Tasso di cambio	vigente al momento della conversione (Il tasso di cambio è composto dal cambio negoziato da Poste Italiane sul mercato nella giornata di riferimento, maggiorato di uno spread pari allo 0,5%. In assenza di negoziazione sul mercato, il tasso di cambio sarà composto dal tasso di cambio di riferimento della BCE maggiorato di uno spread pari allo 0,5%)
<b>Tempi di esecuzione :</b> l'importo del bonifico è messo a disposizione del beneficiario entro un giorno lavorativo bancario successivo alla data di disponibilità dei fondi presso Poste Italiane, se il bonifico è ricevuto entro le ore 14,00 di tale data.	
1) La cvs è prevista per importi superiori a euro 50.000,00 o controvalore per i bonifici provenienti dall'Unione Europea e dai paesi EFTA e per importi superiori a euro 12.500,00 o controvalore per i bonifici provenienti dagli altri paesi. Le altre segnalazioni agli Organi di Vigilanza vengono effettuate per le operazioni di importo superiore a euro 12.500,00 o controvalore.	
<b>BONIFICI ESTERI IN USCITA DISPOSTI TRAMITE SERVIZIO BANCOPOSTA ONLINE FINO AD UN MASSIMO DI €15.000,00 O CONTROVALORE.</b>	
(Il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 23.30)	
<b>BONIFICI VERSO STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA DENOMINATI IN EURO</b>	

Spese di addebito in conto	€ 1,00
Valuta di addebito	giorno di esecuzione ordine
Data addebito	giorno di esecuzione ordine
Commissione per coordinate bancarie e/o intestazione conto beneficiario incomplete o errate	€ 1,00 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente
<b>Tempi di esecuzione:</b> Il bonifico verrà accreditato alla banca del beneficiario entro 5 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine".	
<b>BONIFICI IN EURO VERSO PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA</b>	
<b>BONIFICI NELLE DIVISE: USD, AUD, GBP, CHF, CAD, YEN</b>	
Commissione di servizio	0,15% calcolato sull'importo del bonifico (min. 1,50€)
Spese di addebito in conto	€ 7,50 (2)
Valuta di addebito in conto	Giorno di esecuzione ordine
Data addebito	Giorno di esecuzione ordine
Spese per Comunicazione Valutaria Statistica/Segnalazioni agli Organi di Vigilanza (3)	€ 5,00
Commissione per coordinate bancarie e/o intestazione conto beneficiario incomplete o errate	€ 3,50 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente
Tasso di cambio	vigente al momento della conversione (Il tasso di cambio è composto dal cambio negoziato da Poste Italiane sul mercato nella giornata di riferimento, maggiorato di uno spread pari allo 0,5%. In assenza di negoziazione sul mercato, il tasso di cambio sarà composto dal tasso di cambio di riferimento della BCE maggiorato di uno spread pari allo 0,5%)
<b>Tempi di esecuzione:</b> Il bonifico verrà eseguito entro 3 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine".	
2) Per i bonifici in uscita espressi in divisa diversa dall'euro, diretti verso Paesi appartenenti all'Unione Europea, al cliente ordinante, a prescindere dall'opzione tariffaria prescelta, possono essere addebitate, a titolo di recupero, commissioni supplementari reclamate a Poste Italiane dalle banche estere corrispondenti e previste nei Regolamenti interni delle banche stesse.	
<b>BONIFICI ESTERI IN USCITA DISPOSTI TRAMITE COLLEGAMENTO TELEMATICO (BPIOL)</b>	
(Il servizio è disponibile dalle ore 6.00 alle ore 22.00)	
<b>BONIFICI VERSO STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA DENOMINATI IN EURO FINO AD UN MASSIMO DI €50.000,00</b>	
Spese di addebito in conto	gratuite
Valuta di addebito	giorno di esecuzione ordine
Data addebito	giorno di esecuzione ordine
Commissione per coordinate bancarie e/o intestazione conto beneficiario incomplete o errate	€ 1,00 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente
<b>Tempi di esecuzione:</b> Il bonifico verrà accreditato alla banca del beneficiario entro 5 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine".	
<b>BONIFICI VERSO STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA DENOMINATI IN EURO OLTRE €50.000,00</b>	
<b>BONIFICI IN EURO VERSO PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA</b>	
<b>BONIFICI NELLE DIVISE: USD, AUD, GBP, CHF, CAD, YEN</b>	
Commissione di servizio	0,15% calcolato sull'importo del bonifico (min. 1,50€ - max 1.500,00€)
Spese di addebito in conto	€ 7,50 (2)
Valuta di addebito in conto	Giorno di esecuzione ordine
Data addebito	Giorno di esecuzione ordine
Spese per Comunicazione Valutaria Statistica/Segnalazioni agli Organi di Vigilanza (3)	€ 5,00
Commissione per coordinate bancarie e/o intestazione conto beneficiario incomplete o errate	€ 3,50 più eventuali spese reclamate dalla banca corrispondente
Tasso di cambio	vigente al momento della conversione (Il tasso di cambio è composto dal cambio negoziato da Poste Italiane sul mercato nella giornata di riferimento, maggiorato di uno spread pari allo 0,5%. In assenza di negoziazione sul mercato, il tasso di cambio sarà composto dal tasso di cambio di riferimento della BCE maggiorato di uno spread pari allo 0,5%)
<b>Tempi di esecuzione:</b> Il bonifico verrà eseguito entro 3 giorni lavorativi bancari successivi alla data di "accettazione dell'ordine".	

2) Per i bonifici in uscita espressi in divisa diversa dall'euro, diretti verso Paesi appartenenti all'Unione Europea, al cliente ordinante, a prescindere dall'opzione tariffaria prescelta, possono essere addebitate, a titolo di recupero, commissioni supplementari reclamate a Poste Italiane dalle banche estere corrispondenti e previste nei Regolamenti interni delle banche stesse.

3) la cvs è prevista per importi superiori a euro 50.000,00 o controvalore per i bonifici diretti verso paesi membri dell'Unione Europea e verso i paesi EFTA e per importi superiori a euro 12.500,00 o controvalore per i bonifici verso gli altri paesi. Le altre segnalazioni agli Organi di Vigilanza vengono effettuate per le operazioni di importo superiore a euro 12.500,00 o controvalore.

**POSTAGIRO INTERNAZIONALE: SPESE E COMMISSIONI**

**(L'elenco dei Paesi abilitati al servizio, i relativi limiti di importo e di validità sono disponibili presso gli Uffici Postali)**

Addebito su conto corrente (per invii verso l'estero: Paesi UE ed EFTA abilitati al servizio)	€ 2,00
Accredito su conto corrente (per invii provenienti dall'estero: Paesi UE ed EFTA abilitati al servizio) (4)	gratuito
Addebito su conto corrente per Giappone, Israele, Marocco, Senegal, Sri Lanka, Togo e Tunisia (per invii verso l'estero)	€ 3,36
Accredito su conto corrente per Giappone, Israele, Marocco Senegal, Sri Lanka, Togo e Tunisia (per invii provenienti dall'estero)	€ 2,58
Valuta di accredito	1 giorno lavorativo bancario dalla disponibilità dei fondi presso Poste Italiane
Disponibilità accredito	stesso giorno di accredito sul conto corrente
Valuta di addebito	giorno di esecuzione ordine
Data addebito	giorno di esecuzione ordine
Sul cambio ufficiale comunicato dalla Banca d'Italia (5) è prevista l'applicazione dello spread a fianco indicato. Lo spread non è applicato per i Paesi aderenti all'Euro.	Valute europee non euro + 1,50%
	Valute extraeuropee + 2%
25 Buste CH 42 C	€ 0,39

4) Per gli accrediti delle pensioni svizzere (tipologia AVS) ai sensi dell'art. 76 della L 413 del 30.12.1991, l'importo della pensione stessa viene decurtato del 5% a titolo di imposta.

5) Il listino dei cambi viene comunicato settimanalmente. Poste Italiane si riserva di emanare circolari straordinarie in occasione di sensibili oscillazioni nei cambi delle valute.

**Tempi di esecuzione:** Poste Italiane assume nei confronti dell'ordinante un impegno di massimo cinque giorni lavorativi per la messa a disposizione dei fondi sul conto corrente dell'ente del beneficiario (dal momento in cui il Postagiro viene immesso a sistema dagli operatori del Cuas di Firenze). Poste Italiane si assume un medesimo impegno di cinque giorni lavorativi per l'accredito dei fondi sul conto corrente del beneficiario in caso di ricezione dell'ordine da parte dell'Istituzione estera.

**INCASSO ASSEGNI ESTERI**

con modalità "al dopo incasso" (6)

Spese per incasso assegni nella stessa divisa del Paese del conto di traenza e rapportati all'euro oltre l'eventuale importo richiesto dalla banca estera	per importi fino a € 500,00	€ 5,00
	per importi da € 500,01 a € 4.000,00	€ 7,00
	per importi oltre € 4.000,01	€ 12,00
Spese per incasso assegni in divisa diversa dal Paese del conto di traenza oltre l'eventuale importo richiesto dalla banca estera	€ 17,00	
Spese per Comunicazione Valutaria Statistica (7)	€ 5,00	
Spese ritorno assegni insoluti	€ 10,00 oltre l'eventuale importo richiesto dalla banca estera	
Valute assegni esteri negoziati al "dopo incasso"	data accreditamento	
Cambio applicato	tasso di cambio rilevato dalla BCE nel giorno di pagamento da parte della banca estera meno uno spread del 4,0 per mille.	

6) Poste Italiane accredita sul conto del Cliente il controvalore in euro dell'assegno estero solamente dopo l'avvenuto incasso, cioè quando la corrispondente Banca estera provvede all'effettivo pagamento del titolo.

7) la cvs è prevista per importi superiori a euro 50.000,00 o controvalore per incasso assegni esteri provenienti dall'Unione Europea e dai paesi EFTA e per importi superiori a euro 12.500,00 o controvalore per assegni provenienti dagli altri paesi.

**PARTE IV:**

**CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO**

Poste Italiane esegue sul conto corrente disposizioni di accredito e di addebito, relative ai bonifici esteri, espresse in euro e nelle divise USD, AUD, GBP, CHF, CAD, YEN.

Gli ordini di pagamento originariamente denominati in divisa estera che Poste Italiane, nel rispetto della disciplina valutaria, dovesse ricevere già tramutati in Euro, saranno sottoposti alle medesime condizioni economiche degli ordini espressi in Euro. In questi casi, l'indicazione della divisa, dell'importo originario e del cambio applicato, se resa nota dalla banca ordinante, sarà riferita nella comunicazione d'accredito di Poste Italiane.

Il servizio è regolato, in quanto compatibili, dalle Disposizioni Generali del contratto di conto corrente postale in particolare per quanto attiene alle clausole che disciplinano gli accreditamenti ed addebitamenti, le comunicazioni periodiche, le contabilizzazioni, le variazioni delle condizioni contrattuali, le responsabilità, il Foro competente e la legge applicabile.

Per i bonifici transfrontalieri nel caso in cui i termini di esecuzione non siano rispettati, secondo quanto previsto dall'art. 4, commi 3 e 6, D.Lgs. n. 253/2000, Poste Italiane si impegna al pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini e la data entro la quale l'importo del bonifico è messo a disposizione del beneficiario. Tale indennizzo non pregiudica gli altri diritti dei clienti e degli enti che hanno partecipato all'esecuzione del bonifico transfrontaliero. L'indennizzo non è dovuto qualora Poste Italiane dimostri che il mancato rispetto dei termini è imputabile al cliente (ordinante o beneficiario) (art. 4 D.Lgs. 28/07/2000 n.253). Poste Italiane, qualora possa invocare la sussistenza di cause di forza maggiore, non risponde del rispetto dei tempi di esecuzione del bonifico transfrontaliero (art. 7 D.Lgs. 28/07/2000 n.253).

Se l'ordinante ha specificato che le spese relative al bonifico transfrontaliero sono in tutto o in parte a carico del beneficiario, quest'ultimo deve essere informato dalla propria banca. Pertanto, per i bonifici transfrontalieri in entrata, se l'ordinante ha specificato che le spese relative al bonifico transfrontaliero sono in tutto o in parte a carico del beneficiario, quest'ultimo sarà informato da Poste Italiane.

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

- Per i reclami aventi ad oggetto "incasso assegni esteri" di qualsiasi importo, "bonifici esteri" e "Postagiro Internazionali" di importo superiore ad Euro 50.000 da e per Paesi U.E. e Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera facenti parte dell'Associazione Europea di libero scambio (EFTA) ovvero per i bonifici esteri e i postagiro internazionali di qualsiasi importo che non siano provenienti o diretti verso Paesi U.E. e Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera facenti parte dell'Associazione Europea di libero scambio (EFTA), il Cliente può rivolgersi per iscritto a Poste Italiane SpA – 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 180 (centottanta) 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, 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.

- Per i reclami aventi ad oggetto "bonifici transfrontalieri", il Cliente può rivolgersi per iscritto all'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri (URBT), istituito presso Poste Italiane SpA – BancoPosta – Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma. Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 90 (novanta) giorni dalla scadenza del termine entro il quale Poste Italiane è tenuta ad effettuare l'operazione. Il reclamo deve essere presentato utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione della clientela presso gli Uffici Postali e sul sito Internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) e deve essere spedito con raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero inviato a mezzo posta elettronica (e-mail) all'indirizzo indicato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Il reclamo può essere presentato anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché contenga i seguenti elementi: i dati anagrafici del reclamante; gli estremi del bonifico (importo, data disposizione, numero identificativo, Paese di provenienza); l'ufficio di Poste Italiane in cui è stata data la disposizione di bonifico; i motivi del reclamo; la sottoscrizione del reclamo o analogo elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante; il riferimento che trattasi di operazioni assoggettate alla procedura dei reclami prevista dal D.Lgs n. 253 del 28 luglio 2000. La decisione è formulata entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte del Cliente.

Qualora il Cliente (consumatore e non) sia rimasto insoddisfatto della decisione dell'URBT o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può rivolgersi all'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri (ODECOBT), istituito presso Poste Italiane SpA, Legal Affairs – Contrattualistica e Diritto Industriale - Procedimenti Autorità Indipendenti, Viale Europa 175 - 00144 Roma, che ha il compito di decidere collegialmente le controversie relative ai bonifici transfrontalieri di importo fino a Euro 50.000 maggiorato delle spese sostenute dal Cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.Lgs. n.253/2000.

Il ricorso può essere proposto direttamente all'ODECOBT o tramite URBT, mediante invio di raccomandata A/R, in forma libera o utilizzando l'apposito modulo, o mediante invio telematico dall'apposita pagina web del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it), entro trenta giorni dalla data di ricezione della determinazione formulata dall'URBT ovvero dalla scadenza del decimo giorno successivo a quello entro il quale l'URBT avrebbe dovuto fornire risposta in merito al reclamo.

L'ODECOBT deve decidere entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del ricorso.

Il ricorso all'URBT o all'ODECOBT non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale. Per i reclami aventi ad oggetto prodotti finanziari che Poste Italiane offre alla propria clientela per conto di altri intermediari finanziari, la procedura di reclamo è assoggettata alle procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie adottate dall'intermediario finanziario emittente e descritte nel rispettivo Foglio Informativo.

**LEGENDA**

**Bonifici con coordinate bancarie mancanti o errate:** bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria. In questo caso la banca può addebitare al Cliente commissioni supplementari stabilite dalla normativa vigente.

**Banca Intermediaria:** Ente, diverso dall'ente dell'ordinante o da quello del beneficiario, che prende parte all'esecuzione di un bonifico

**Codice BIC:** Bank Identifier Code è un codice utilizzato nei pagamenti internazionali per identificare la Banca del beneficiario.

**Codice IBAN:** è il codice che identifica in modo univoco a livello internazionale il conto corrente.

**Data di accettazione dell'ordine** - Data nella quale ricorrono tutte le condizioni richieste dalla Banca dell'ordinante per l'esecuzione di un ordine di bonifico relative all'orario, alla disponibilità dei fondi e alla presenza delle informazioni necessarie. Tale data è riportata sulle scritture contabili a conferma dell'esecuzione dello stesso.

**Giorni lavorativi bancari:** dai giorni lavorativi bancari sono esclusi il sabato e tutti i giorni festivi.

**Termine di disponibilità:** rappresenta la data a decorrere dalla quale la somma è utilizzabile dal correntista.

**Valuta:** indica, con riferimento alla data dell'operazione, la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi.