

Istruzioni d'uso per la richiesta e l'utilizzo della e-postepay da web e da Mobile phone (SIM PosteMobile)

Indice

1. Come richiedere la e-postepay da web
2. Come richiedere la epostpay da mobile phone (la SIM Poste Mobile)
3. Come utilizzare la e-postepay.
4. Recupero dei codici. Furto e smarrimento dei codici.

1. Come richiedere la e-postepay: da web

Registrazione al sito

Per richiedere la e-postepay da canale web è necessario effettuare la registrazione ed il login al sito www.postepay.it.

Per registrarsi al sito basta seguire tre semplici passi:

- inserisci i tuoi dati;
- stabilisci ed immetti una password;
- visualizza il riepilogo.

Una volta registrato su www.postepay.it puoi effettuare il login con user id e password, giungendo in questo modo alla home page del sito.

Home page di prodotto

Nella home page della e-postepay trovi una breve descrizione delle funzionalità ed altre informazioni utili sul prodotto e puoi accedere alle condizioni economiche e di utilizzo. Inoltre, cliccando sul bottone "Richiedi la tua e-postepay" puoi iniziare il processo di richiesta accedendo a un'altra pagina del sito.

Come richiedere il prodotto

Durante il processo di richiesta potrai visualizzare alcuni dati cliente, forniti al momento della registrazione sul sito (nome, cognome, numero di telefono, codice fiscale) che saranno legati alla richiesta della e-postepay. Puoi aggiornare il tuo numero di telefono cellulare contestualmente all'acquisto del prodotto:

- scarica e visiona i documenti relativi al prodotto (Foglio Informativo e Istruzioni d'uso per la richiesta e l'utilizzo della e-postepay);
- seleziona l'accettazione della documentazione precedentemente scaricata e visionata;
- seleziona e rispondi a una domanda segreta;
- inserisci il codice di controllo che compare nel box a destra.

Riepilogo dati e richiesta

La pagina di riepilogo dati ti fornisce la possibilità di controllare quanto dichiarato e legato all'e-postepay che stai richiedendo, insieme ai dati anagrafici:

- numero di telefono del richiedente;
- domanda segreta;
- risposta segreta.

Cliccando sul bottone "Richiedi la tua e-postepay" procederai alla richiesta del prodotto. È possibile, se necessario, tornare alla schermata precedente per modificare alcune delle informazioni.

Visualizzazione del numero e-postepay e ricezione dei codici

In seguito alla richiesta, viene visualizzata l'immagine di una carta con il numero assegnato alla tua e-postepay, che dovrai conservare per utilizzare il prodotto. Questo numero verrà inviato anche nell'area personale(bacheca) dedicata alle comunicazioni BancoPosta generata in fase di registrazione al sito internet www.postepay.it o al sito www.poste.it.

Ti saranno inviate, via messaggio sms sul numero di cellulare indicato, altre informazioni legate all'utilizzo del prodotto:

- data di scadenza;
- CVC2;
- codice di blocco;
- codice di rimborso;

Si ricorda che:

- la data di scadenza ed il CVC2 sono necessari per effettuare le transazioni online;
- il codice di blocco è necessario per bloccare la e-postepay, fornendolo a sportello o al call center unitamente al numero della e-postepay;
- il codice di rimborso insieme al numero della e-postepay e a un documento d'identità dovrà essere presentato a sportello per ricevere il rimborso del credito residuo sull'e-postepay contestualmente all'estinzione della stessa.

2. Come richiedere la e-postepay: da mobile phone (SIM Poste Mobile)

Se sei cliente PosteMobile puoi richiedere gratuitamente la e-postepay direttamente dalla tua SIM. L' e-postepay verrà automaticamente associata alla SIM attraverso la quale è stata effettuata la richiesta.

Come richiedere il prodotto

- Seleziona l'icona del menu "PosteMobile" o "Servizi Semplifica" sul tuo telefono (a seconda del modello di cellulare puoi trovarla in : Applicazioni, Accessori, Strumenti, Svago, Organizer, Connettività, Servizi , Programmi).
- Accedi alla sezione "L'Ufficio Postale" e seleziona la voce "e-postepay" se non presente è possibile richiedere l'aggiornamento della SIM al 401212 o, dal menu della SIM stessa, accedere alla voce "Sicurezza&Opzioni" e "Aggiorna SIM").
- Verrà, quindi, visualizzato il seguente messaggio: "Richiedi gratuitamente una e-postepay, la carta di pagamento prepagata virtuale operante su circuito MasterCard, fornita da Poste Italiane , per acquistare online, effettuare pagamenti e utilizzare i Servizi Semplifica. La e-postepay, infatti, sarà associata automaticamente alla tua SIM e potrai effettuare operazioni di ricarica, pagamento, acquisto e trasferimento fondi a valere direttamente sull'e-Postepay stessa. Per procedere con la richiesta di creazione di una e-postepay da SIM è necessario prendere visione ed accettare il Foglio Informativo del prodotto e-postepay, e le istruzioni d'uso messi a disposizione sul sito www.poste.it e www.postepay.it., confermare la richiesta ed inserire il codice personale PosteMobile PIN (PMPIN) ricevuto con la SIM al momento dell' acquisto della SIM stessa (in caso di smarrimento del codice contattare il Customer Care al 160). Inoltre il Foglio Informativo dell' e-postepay ed le istruzioni d'uso ti verranno inviate nell'area personale(bacheca) del sito www.poste.it dedicata alle comunicazioni BancoPosta. Se non sei registrato al sito internet www.poste.it riceverai un messaggio sulla tua SIM Poste Mobile con i dati per accedere alla tua Area Personale (Bacheca) del sito internet sopra indicato che verrà automaticamente creata, per visualizzare i movimenti e le ricevute della tua e-Postepay

Se sei già titolare di una postepay associata al tuo numero di telefono Poste Mobile, non potrai richiedere la e-postepay e in tal caso riceverai un messaggio sms di errore. Se, invece, non hai ancora una postepay associata, la nuova e-postepay richiesta da mobile sarà già automaticamente associata alla SIM.

Visualizzazione del numero e-postepay e ricezione dei codici

Nel caso di e-postepay richiesta da SIM PosteMobile riceverai tramite messaggio sicuro i dati della e-postepay direttamente sulla tua SIM nella sezione Sicurezza&Opzioni (sotto la voce "Cassetta Personale" o "Messaggi SIM"):

- il numero assegnato all'e-postepay (PAN),
- data di scadenza,
- CVC2,
- codice di blocco e di rimborso

Se non sei registrato a poste.it riceverai un altro con i dati per accedere all'Area Personale (Bacheca) che verrà automaticamente creata per visualizzare i movimenti e le ricevute della tua e-postepay.

3. Come utilizzare la e-postepay:

Per acquistare ed effettuare operazioni di pagamento

La e-postepay può essere utilizzata per effettuare gli acquisti online, presso gli esercenti convenzionati MasterCard e sul sito web di Poste per i servizi abilitati. Per le transazioni online è necessario inserire nella fase di pagamento:

- numero della e-postepay;
- data di scadenza;
- CVC2.

La digitazione di tali dati costituisce l'esclusiva modalità di autorizzazione all'esecuzione delle operazioni di acquisto e pagamento.

Le e-postepay richieste da cellulare, essendo già associate alla SIM Poste Mobile dalla quale è richiesta permette di:

- ricaricare una SIM PosteMobile (tua o di qualcun altro)
- pagare Bollettini
- ricaricare un'altra postepay o e-postepay
- trasferire denaro all'estero tramite MoneyGram
- consultare il saldo e la lista dei movimenti della e-postepay e ricevere notifiche di ricari

In ogni caso le condizioni economiche del prodotto, compresi i limiti di utilizzo, le funzioni informative e dispositive, i limiti temporali della giornata operativa con riferimento alle singole operazioni di pagamento, nonché i tempi di esecuzione e data valuta sono indicati nell'edizione tempo per tempo vigente del Foglio Informativo (FI) dedicato all' e-postepay reso disponibile, scaricabile ed imprimibile al momento della richiesta del prodotto e messo a disposizione del pubblico presso gli Uffici Postali e sui siti www.poste.it e www.postepay.it. Nel caso di richiesta da canale di telefonia mobile il FI e le istruzioni d'uso verranno inviate anche presso la tua area personale (bacheca) del sito www.poste.it riservata alle comunicazioni BancoPosta

Per ricaricare la e-postepay

È possibile ricaricare la e-postepay, su molteplici canali:

- dal sito www.poste.it tramite il conto BancoPosta e BancoPostaclick.it;
- da Sim PosteMobile abilitata ai Servizi Semplifica;
- da Ufficio Postale, tramite carta Postamat, Postepay, contanti;
- da ATM Postamat con carta Postamat, Postepay e carta di credito;
- presso i Punti Vendita Sisal in contanti;
- presso i Tabaccai abilitati in contanti.

Per consultare il saldo e la lista movimenti

Per visualizzare il saldo residuo sulla e-postepay e consultare la lista movimenti, puoi accedere ai siti www.poste.it e www.postepay.it previa registrazione. Il servizio è gratuito.

Nel caso di e-postepay richiesta da cellulare, il saldo e la lista movimenti possono essere visualizzati dal cliente anche tramite sms (il costo è di 0,25€ per ciascun sms ricevuto)

Per bloccare la e-postepay

Per bloccare la e-postepay è necessario chiamare il call center di Poste Italiane al numero verde 800902122 dall'Italia o il numero +39 0234980131 dall'estero comunicando il numero della e-postepay e il codice di blocco.

Estinzione e rimborso del credito residuo

Per estinguere la e-postepay e recuperare l'eventuale credito residuo puoi recarti in uno dei 14.000 Uffici Postali con il numero della e-postepay, il codice di rimborso e un tuo documento d'identità.

Sostituzione e-postepay con Postepay NewGift

È possibile sostituire la e-postepay con una carta Postepay NewGift recandoti presso uno degli oltre 14.000 Uffici Postali, presentando il numero della e-postepay e il codice di rimborso, oltre al documento di identità e al codice fiscale. Il saldo eventualmente residuo sulla e-postepay verrà trasferito automaticamente sulla nuova carta.

4. Recupero dei codici. Furto e smarrimento dei codici

I codici legati alla e-postepay e necessari al suo utilizzo sono:

- numero della e-postepay;
- data di scadenza;
- CVC2;
- codice di blocco;
- codice di rimborso.

In caso non ricordassi i codici, puoi recuperarli collegandoti al sito. Una volta effettuato il login, entra nella sezione “re-invio codici” all’interno del menù a destra nella sezione e-postepay.

Navigando in questa sezione, troverai tutte le e-postepay da te richieste (visibili esclusivamente le ultime cifre del numero) con il loro stato (attiva/estinta). Scegli la e-postepay che ti interessa e richiedi l’invio dei codici.

Per procedere all’invio dei codici è necessario:

- inserire la risposta alla domanda segreta fornita in fase di registrazione;
- cliccare sul bottone “prosegui”;
- verificare i dati d’invio;
- confermare la richiesta.

La richiesta dei codici prevede, per motivi di sicurezza, un doppio canale d’invio degli stessi. Il numero della e-postepay viene inviato tramite messaggi nell’area personale del sito www.poste.it riservata alle comunicazioni di Poste Italiane; sono, invece, inviati via SMS la data di scadenza, il CVC2, il codice di blocco ed il codice di rimborso sul numero di cellulare definito al momento della richiesta della e-postepay.

In caso di furto e/o smarrimento dei codici, al fine di evitare qualsivoglia utilizzo improprio del prodotto, deve essere richiesto immediatamente il blocco della e-postepay con le modalità sopra descritte. Inoltre deve essere presentata la relativa denuncia all’Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza.

Nel caso di e-postepay richiesta da cellulare, sarà possibile contattare il Customer Care di Poste Mobile al 160 e richiedere il rinvio delle credenziali.

Sarà possibile, comunque, effettuare la richiesta di rinvio delle credenziali anche da web con le modalità proprie di questo canale (bacheca e sms), previa registrazione della coppia domanda/risposta segreta

Furto/Smarrimento della SIM

Nel caso di furto/smarrimento della SIM è comunque necessario procedere all’estinzione della carta e-postepay associata alla SIM rubata/smarrita altrimenti non sarà possibile richiedere una nuova e-postepay associata alla nuova SIM.

Rinnovo a scadenza di una e-postepay

Non è previsto il rinnovo a scadenza per questo tipo di prodotto. Per un periodo di sei mesi dall’avvenuta scadenza, si potrà, comunque, effettuare la richiesta di rinvio credenziali in modo tale da ricevere il codice di rimborso necessario per riscuotere l’eventuale credito residuo presso gli Uffici Postali.

Per la disciplina delle operazioni di pagamento effettuate attraverso l’utilizzo del prodotto si rinvia al documento “Avviso operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro D. Lgs 11/2010” messo a disposizione sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali.