

DIALOGANDO

CON I CONSUMATORI

News dal cantiere consumatori

Nasce PostePay S.p.A., la nuova società di Poste Italiane, dedicata ai pagamenti digitali e alla telefonia

Durante il Cantiere Consumatori del 15 novembre il Responsabile della funzione Pagamenti Walter Pinci, e il digital payment specialist Gabriele Carrieri, hanno presentato, ai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori, PostePay S.p.A. La nuova società di Poste Italiane è il più grande Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) d'Italia, che riunisce in sé il mondo dei pagamenti e delle telecomunicazioni. In linea con la strategia del Piano industriale Deliver 2022. PostePay S.p.A. integra PosteMobile S.p.A. - la famiglia dei servizi di telecomunicazione - con la monetica e con i sistemi di pagamento, diventando fornitore di servizi ed intermediario specializzato con una forte vocazione digitale per consumatori, imprese e Pubblica Amministrazione. La nuova società ha l'obiettivo di valorizzare i canali di distribuzione di Poste Italiane grazie ad un modello "ibrido", che vede nella combinazione tra mondo fisico - la rete più grande e capillare d'Italia - e mondo digitale, un punto di forza e un'opportunità per accelerare lo sviluppo del Paese. PostePay S.p.A. nasce con 4,08 milioni di SIM PosteMobile, 26,2 milioni di carte di pagamento (19 mln



In questo numero:

| | |
|---|----------|
| NEWS DAL CANTIERE CONSUMATORI Nasce PostePay S.p.A. | pag. 1 |
| NEWS Al via la fattura elettronica | pag. 2 |
| MONDO POSTE ITALIANE L'Azienda incontra i Sindaci dei Piccoli Comuni | pag. 3 |
| INTERVISTA DOPPIA Tre domande su PostePay S.p.A. | pag. 4-5 |
| CORRISPONDENZA DALL'ESTERO L'UPU premia i vincitori del 47° concorso epistolare | pag. 6 |

Focus On: "Postepay Connect" al Salone dei pagamenti

Il Salone dei pagamenti, alla sua terza edizione, si è svolto dal 7 al 9 novembre al MiCo di Milano e rappresenta un'occasione di incontro e dibattito tra imprese, istituzioni e professionisti del settore finanziario per fare il punto sul presente e sul futuro del sistema dei pagamenti, soprattutto alla luce delle nuove tecnologie digitali. Poste Italiane ha partecipato al "Salone dei pagamenti-Payvolution" per presentare "Postepay Connect": la nuova soluzione digitale che coniuga i vantaggi della carta Postepay Evolution con quelli della SIM PosteMobile.

Posteitaliane

>> segue da pag. 1 *News dal cantiere consumatori*

delle quali prepagate), 2,2 milioni di portafogli digitali. Oltre ad essere un centro di competenza all'interno del gruppo Poste Italiane, PostePay S.p.A. intende intercettare e guidare il cambiamento delle abitudini dei consumatori e delle imprese con la creazione di nuovi canali, prodotti e servizi integrati, soprattutto nell'acquiring, nell'e-commerce e nei pagamenti mobili e digitali. Pinci e Carrieri, durante il Cantiere Consumatori hanno illustrato ai presenti alcune di queste novità, tra cui Postepay Connect: una soluzione digitale che coniuga i servizi della carta Postepay Evolution con quelli della SIM PosteMobile. Nella app PostePay – cuore pulsante della nuova società - sarà possibile gestire simultaneamente la PostePay e la SIM di PosteMobile, utilizzare il



servizio P2P, per inviare dei pagamenti da PostePay a PostePay, e usufruire della funzione Giga to Giga. In sostanza, all'interno della community di Postepay Connect, sarà possibile trasferire gratuitamente e in tempo reale i Giga in eccesso. Infine, l'App contiene nuovi servizi come la possibilità di pagare il parcheggio, i biglietti del trasporto locale e nazionale, il carburante alle stazioni partner, finalizzando la transazione anche con l'identificazione biometrica dell'impronta digitale.

News!

Al via la fattura elettronica

Introdotta dalla Legge di Bilancio 2018, l'obbligo riguarda la cessione di beni e prestazioni di servizi tra soggetti residenti o stabiliti in Italia. Vale sia tra due operatori Iva, sia tra un operatore Iva ed un consumatore finale. Sono esonerati imprese e lavoratori autonomi in regime di vantaggio e forfettario. A partire dal 2019, quindi, addio ai modelli cartacei. Sarà tutto elettronico, sia la compilazione, sia l'invio, tramite il Sistema di Interscambio. Il Sdi si occuperà anche di verificare la compilazione della fattura e rilascerà una ricevuta. Nell'era del digitale, il passaggio alla fattura elettronica era d'obbligo. Oltre ai vantaggi fiscali, vediamo quelli economici: eliminare il consumo della carta, risparmiare i costi di stampa, spedizione e conservazione dei documenti. L'archiviazione è gratuita con il servizio fornito dall'Agenzia delle Entrate. Il formato della fattura XML velocizza il processo di contabilizzazione dei dati, riducendo costi di gestione ed errori legati all'acquisizione manuale dei dati.

Infine, i rapporti tra clienti e fornitori diventano più efficienti, grazie alla certezza della data di emissione e consegna della fattura.



Dettaglio del murale che rinnova l'esterno dell'Ufficio Postale di Quarrata (PT). L'opera, eseguita dall'urban artist Luogo Comune si inserisce nel quadro dell'iniziativa [#PAINT](#) di Poste Italiane.

Mondo Poste Italiane

L'AD Matteo Del Fante ha presentato ad oltre 3000 Sindaci 10 impegni concreti che riaffermano l'importanza strategica della rete sul territorio.

Poste Italiane ha riunito a Roma i Sindaci dei Piccoli Comuni d'Italia con l'obiettivo di promuovere un dialogo diretto e permanente, per confrontarsi sulle esigenze specifiche del territorio ed attivare una serie di servizi dedicati alle realtà locali con meno di 5.000 abitanti.

All'incontro, svoltosi alla presenza del Presidente del Consiglio, Giuseppe Conte, del Ministro dell'Interno e Vice Presidente del Consiglio, Matteo Salvini, del Ministro per la Pubblica Amministrazione, Giulia Bongiorno e del Vice Ministro dell'Economia e delle Finanze, Laura Castelli e promosso in collaborazione con ANCI e UNCEM, hanno partecipato oltre 3000 Sindaci e più di 100 fra parlamentari e autorità, ai quali il Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella, ha fatto pervenire il suo messaggio di saluto.



“L'incontro con i Sindaci d'Italia – ha detto l'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante – riafferma l'importanza strategica della presenza capillare di Poste Italiane sul territorio, con l'obiettivo di renderla ancora più efficace grazie alla collaborazione con le istituzioni e gli amministratori locali. Abbiamo pensato questa giornata – ha aggiunto rivolto alla platea – per parlare direttamente ai Sindaci e condividere con loro ciò che Poste Italiane realizzerà concretamente nei Piccoli Comuni, con interventi tangibili che incideranno positivamente sui servizi al cittadino con iniziative pensate per i territori, puntando su una efficienza crescente dei nostri 12824 Uffici Postali e dei nostri spazi digitali, ai quali ogni giorno accedono oltre 3 milioni di persone”.

Nel corso dell'incontro con i Sindaci d'Italia, l'AD di Poste Italiane Matteo Del Fante ha presentato 10 impegni per i Piccoli Comuni: un programma di servizi dedicati basato sull'importanza strategica di mantenere aperti tutti gli Uffici Postali situati nei Comuni con meno di 5.000 abitanti.

Questi gli impegni assunti da Poste Italiane:

- Mantenimento degli uffici postali nei Comuni con meno di 5mila abitanti
- Istituzione di un ufficio centrale dedicato alle esigenze dei territori
- Nuovi ATM per agevolare i servizi sul territorio
- Portalettere a domicilio in accordo con i tabaccai
- WiFi gratuito negli uffici postali di tutti i piccoli Comuni
- Servizio tesoreria per i piccoli Comuni
- Maggiore sicurezza negli uffici postali
- Abbattimento barriere architettoniche
- Realizzazione di progetti immobiliari di solidarietà sociale
- Rafforzamento del servizio negli uffici postali turistici

L'incontro segna dunque l'avvio di un nuovo dialogo e di un confronto aperto che avvicina ancora di più Poste Italiane, i territori e le sue comunità; un percorso fatto di impegni reali, investimenti, nuovi servizi e opportunità concrete per la crescita economica e sociale del Paese.

Tre domande su... PostePay S.p.A.

Intervista doppia ad Antonio Gaudio, presidente di Cittadinanzattiva e Gabriele Carrieri, digital payment specialist di Postepay S.p.A.



G. Carrieri, PostePay S.p.A.



A. Gaudio, Cittadinanzattiva

Come si pone l'azienda davanti al velocissimo progresso tecnologico degli strumenti?

Postepay S.p.A. è sempre attenta all'evoluzione dei servizi finanziari e cerca di evolversi all'interno del contesto di mercato valutando le esigenze dei consumatori ma anche rispettando i criteri di sicurezza, semplicità e accessibilità dei servizi. Per questo miriamo ad applicare la tecnologia tenendo al centro il cliente, creando un ecosistema che sia tecnologicamente evoluto ma anche familiare e sicuro. Le nostre App sono utilizzate da milioni di italiani ed è sicuramente necessario mantenere standard più elevati, come l'autorizzazione delle operazioni tramite riconoscimento biometrico (impronta digitale o riconoscimento facciale) che è stato applicato al nostro sistema di sicurezza PostelD, rispettando tutti i regolamenti in materia di Privacy senza abbassare il grado di sicurezza. Le nostre App sono facili, veloci ma assolutamente sicure.

Quali sono le tutele, i diritti e gli eventuali vuoti normativi in merito ai nuovi servizi digitali?

L'Unione Europea è molto attenta in materia di servizi digitali e ha già predisposto regolamenti in materia di Privacy (GDPR), sicurezza e caratteristiche dei servizi di pagamento (PSD2) nonché della sicurezza dei servizi di investimento (MIFID2) per tutti gli operatori a vario titolo che erogano servizi Digitali. Gli stessi Social Network stanno cambiando in Europa le loro politiche di trattamento dati per essere in regola con tali regolamenti e la PSD2 definisce molto bene i ruoli dei vari attori e tutte le tematiche di sicurezza a

Come si pone l'azienda davanti al velocissimo progresso tecnologico degli strumenti?

In questi ultimi anni abbiamo assistito ad un rapidissimo progresso tecnologico degli strumenti, la tecnologia però non è andata sempre di pari passo con l'informazione e la formazione dei consumatori che soprattutto in alcuni casi limitati rischiano di rimanere "indietro" e tagliati fuori dalla fruizione di alcuni servizi. Parliamo, per esempio, delle fasce deboli, come gli anziani.

Quando le nuove tecnologie e gli strumenti si applicano in settori particolarmente "delicati", come quello dei pagamenti bancari, del commercio elettronico o delle pratiche amministrative, l'attenzione a mettere al "centro" di questi processi il consumatore diventa davvero fondamentale.

Un esempio su tutti è l'identità digitale, scoglio da superare per molti consumatori non digitali.

Quali sono le tutele, i diritti e gli eventuali vuoti normativi in merito ai nuovi servizi digitali?

Spesso le leggi sia nazionali che comunitarie sono arrivate in ritardo rispetto al progresso tecnologico e si sono creati dei vuoti normativi e nelle tutele. C'è voluto un Regolamento europeo, il famoso GDPR, per regolare una materia delicata quale la privacy e l'uso dei dati personali, poiché le leggi nazionali erano ormai inadeguate, frutto di un'altra epoca in cui i "big data" neanche esistevano. Riteniamo che la miglior tutela per i consumatori sia quella di lavorare insieme (aziende, associazioni, istituzioni) sulla trasparenza

Tre domande su... PostePay S.p.A.

» Segue da pag. 4



G. Carrieri, PostePay S.p.A.



A. Gaudioso, Cittadinanzattiva

supporto del business. Sicuramente vicino a questa regolamentazione molto precisa esiste un campo ancora non sufficientemente esplorato, relativo alle monete virtuali, le criptovalute e le tecnologie sottostanti, ma siamo ancora in un momento storico in cui la diffusione di tali tecnologie non è così elevata da rappresentare un vero e proprio elemento di criticità.

Quali sono i futuri campi di applicazione ed i reali vantaggi per il consumatore nell'uso dei servizi digitali?

I servizi digitali sono destinati a permeare sempre di più la vita di tutti i consumatori. La facilità di accesso, le possibilità tecnologiche e i pagamenti elettronici aprono la strada a tantissime tipologie di servizio, dalla mobilità nelle sue varie forme (car sharing, trasporti pubblici, ecc.) all'acquisto di generi alimentari con consegna a casa. Siamo già in questo futuro che sto descrivendo, questi servizi esistono già e ne verranno creati sempre di più anche legati ad ambiti molto più complessi come assicurazioni o finanziamenti. Come accadde nel 2003 con le Postepay, che sono state uno dei primi punti di accesso ai servizi online tramite i pagamenti da remoto con carta, così Postepay S.p.A. rappresenterà nel prossimo futuro il facilitatore e l'abilitatore di questi servizi tramite tutte le possibilità che l'App Postepay e le carte Postepay si portano con sé.

delle procedure e sull'informazione/formazione.

Occorre un'urgente campagna d'informazione sulle novità della Direttiva PSD2 sui sistemi di pagamento, sugli obblighi di trasparenza per le banche, le misure di sicurezza e cambiamenti per i pagamenti on line e l'eventuale cessione, ad operatori terzi, delle informazioni sui dati finanziari del consumatore che li abbia autorizzati.

Quali sono i futuri campi di applicazione ed i reali vantaggi per il consumatore nell'uso dei servizi digitali?

Il progresso oramai è inarrestabile i servizi digitali saranno applicati in ogni campo e il consumatore, se adeguatamente informato e consapevole, può trarre solo benefici dall'uso dei servizi digitali.

Si pensi ad esempio a quanti vantaggi si possono trarre se sarà possibile compiere intere operazioni bancarie oppure pratiche amministrative stando comodamente seduti alla propria scrivania o in viaggio utilizzando un semplice smartphone.

Corrispondenza dall'estero

Il Guatemala sospende la ricezione e l'invio della corrispondenza internazionale

L'operatore postale ufficiale del Guatemala, Correos y Telégrafos, ha qualche problema in merito allo stato del servizio postale nel paese. La procedura in corso per consentire a Correos y Telégrafos di portare avanti le sue



attività come operatore postale, e di assumere nuovo personale, è ad oggi nella sua fase finale. Ne consegue che la corrispondenza internazionale, il servizio e i servizi EMS (inbound e outbound) continueranno ad essere sospesi per almeno altri quattro mesi.

Correos y Telégrafos è impegnata in un restyling del servizio e rimane in contatto con gli operatori di tutto il mondo.

47° Concorso internazionale di composizioni epistolari dell'UPU, vince Chara Phoka, una tredicenne di Cipro

Giunge da Cipro la lettera più significativa, quella della tredicenne Chara Phoka: ha vinto la quarantasettesima edizione del Concorso internazionale di composizioni epistolari. Sul podio anche José Duarte, 10 anni, dal Portogallo e Nguyen Thi Bach Duong, quattordicenne Vietnamita. Firmato per la quarantasettesima volta dall'Unione Postale Universale, **il concorso aveva come soggetto: "Immagina di essere una lettera che viaggia nel tempo. Quale messaggio desideri trasmettere ai tuoi lettori?"**. La missiva che si è aggiudicata il primo posto ha affrontato coraggiosamente questioni come la guerra e la tratta dei migranti, raccontando lo straziante viaggio di una lettera dall'Asia Meridionale all'Europa. Il contributo è emerso tra quelli presentati da più di un milione di mittenti tra i nove e i quindici anni d'età, che vivono in una sessantina di Nazioni. «È uno specchio che riflette le paure e le preoccupazioni dei giovani di tutto il mondo. Quelle preoccupazioni oggi riguardano in modo schiacciante il conflitto e il suo terribile impatto su Paesi e comunità. È qualcosa che noi, come comunità internazionale, dobbiamo aiutare a cambiare», ha dichiarato il vicedirettore generale dell'UPU, Pascal Clivaz.



Chi siamo

La redazione di Dialogando con i consumatori:

Silvia Castronovi (Altroconsumo), Elvira Cocca (Adoc), Daria Ferrari (Cittadinanzattiva), Mario Finzi (Assoutenti), Carla Pillitu (Codici), Micaela Paciotti, Irene Monorchio, Romolo Giacani di Poste Italiane.

Se avete domande, dubbi sugli argomenti trattati in questo numero o suggerimenti per il prossimo, scrivete a: consumerismo@posteitaliane.it

Per informazioni su reclami, domande di conciliazione e iniziative verso i consumatori, potete scrivere ai referenti territoriali di Poste Italiane, ai seguenti indirizzi:

| | |
|--|---|
| PIEMONTE, LIGURIA E VALLE D'AOSTA | consumerismonordovest@posteitaliane.it |
| VENETO, FRIULI VENEZIA GIULIA E TRENINO ALTO ADIGE | consumerismonordest@posteitaliane.it |
| LOMBARDIA | consumerismolombardia@posteitaliane.it |
| EMILIA ROMAGNA E MARCHE | consumerismocentronord@posteitaliane.it |
| CAMPANIA E CALABRIA | consumerismosud@posteitaliane.it |
| SICILIA | consumerismosicilia@posteitaliane.it |
| LAZIO, ABRUZZO E SARDEGNA | consumerismocentro@posteitaliane.it |
| PUGLIA, BASILICATA E MOLISE | consumerismosud1@posteitaliane.it |
| TOSCANA E UMBRIA | consumerismocentro1@posteitaliane.it |

Le Associazioni dei consumatori e Poste Italiane condividono un percorso di dialogo e collaborazione da oltre quindici anni. Da questo confronto sono nate molte iniziative congiunte a favore dei consumatori: dalle carte della Qualità alle procedure di Conciliazione, fino alle varie campagne informative sul corretto utilizzo dei prodotti e servizi.

Con la firma di un Accordo Quadro nel 2011 questi rapporti sono stati formalizzati ed è stato istituito un tavolo di lavoro permanente - il Cantiere Consumatori - che esamina ed approfondisce tutte le principali iniziative del Gruppo Poste Italiane che hanno un impatto diretto sul consumatore.

La Newsletter "Dialogando con i consumatori", rivolta ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei consumatori, nasce per diffondere sempre più le tematiche affrontate nel tavolo e le iniziative promosse, per condividere nuovi spunti e segnalazioni.

Posteitaliane