

POSTE ITALIANE S.P.A.

Sede legale in Roma V.le Europa, 190

C.F. 97103880585 P.I. 01114601006

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO RECLAMI BANCOPOSTA

Art.1 - 1. E' istituito, presso Poste Italiane S.p.A., Condirettore generale, Revisione Interna BancoPosta, Viale Europa n. 175, 00144 Roma, il Servizio Reclami.

2. A tale Servizio può rivolgersi la clientela in caso di contestazioni circa l'inosservanza da parte di Poste Italiane S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per il prodotto o il servizio di BancoPosta richiesto ovvero in caso di mancata, ritardata o errata prestazione relativa a tali servizi o prodotti.

Per i reclami inerenti i servizi di investimento ed i bonifici transfrontalieri si rimanda a quanto indicato nel successivo art. 6.

3. Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 180 (centottanta) giorni dal giorno della richiesta dell'operazione o del servizio BancoPosta, salvo termini diversi applicabili a prodotti/servizi regolati da normative o accordi specifici.

4. La procedura di reclamo è gratuita per il cliente, fatte salve le spese relative alla corrispondenza.

Art. 2 - 1. Il reclamo è redatto utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dei clienti da Poste Italiane S.p.A. presso tutti gli uffici postali e, in forma elettronica, sul sito internet www.poste.it.

2. Il modulo di reclamo, presentato anche in forma elettronica, deve essere compilato in tutte le sue parti.

3. Poste Italiane S.p.A. assiste la clientela, ove richiesto, nella predisposizione del reclamo, attraverso il personale degli Uffici postali.

4. Sono accettati anche i reclami redatti senza utilizzare l'apposito modulo standardizzato, che comunque contengano le seguenti indicazioni:

- i dati anagrafici del reclamante (Nome e Cognome/Ragione o Denominazione Sociale, Indirizzo/Sede Legale);
- il servizio/prodotto BancoPosta oggetto del reclamo, il numero identificativo dell'operazione/titolo e l'eventuale tipo e numero di rapporto ad esso collegato;
- l'importo dell'operazione;
- la data dell'operazione;
- l'ufficio/località e lo Stato dell'operazione;
- i motivi del reclamo;
- la sottoscrizione del reclamo o analogo elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante.

I reclami relativi ai seguenti prodotti/servizi di Bancoposta dovranno, inoltre, contenere le informazioni di seguito evidenziate.

- I reclami relativi a domiciliazione utenze/R.I.D., rimborsi fiscali, fondi comuni di investimento e bonifici domiciliati dovranno contenere l'indicazione del codice fiscale/Partita IVA del reclamante;
- I reclami relativi a domiciliazione utenze/R.I.D., bonifici/postagirot nazionali, vaglia nazionali, vaglia internazionali, trasferimento fondi MoneyGram e trasferimento fondi Eurogiro dovranno contenere le seguenti indicazioni:
 - nome, cognome e indirizzo dell'ordinante l'operazione;
 - nome, cognome e indirizzo del beneficiario dell'operazione;
- I reclami relativi a postagirot internazionali, bonifici/postagirot nazionali e domiciliazione utenze/R.I.D., che hanno determinato l'addebito dell'importo dell'operazione sul conto corrente dell'ordinante, dovranno

contenere l'indicazione delle coordinate bancarie del conto corrente intestato all'ordinante;

- I reclami relativi a postagiro internazionale, a bonifico/postagiro nazionale, domiciliazione utenze/R.I.D. e trasferimento fondi Eurogiro che hanno determinato l'accredito dell'importo dell'operazione sul conto corrente del beneficiario, dovranno contenere l'indicazione delle coordinate bancarie del conto corrente intestato al beneficiario;

I reclami relativi a vaglia internazionale, trasferimento fondi MoneyGram e trasferimento fondi Eurogiro dovranno contenere l'indicazione dell'ufficio/località e dello Stato di destinazione dell'operazione.

5. I reclami devono essere presentati a Poste Italiane S.p.A., a cura del reclamante, mediante una delle seguenti modalità:

- invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a Poste Italiane S.p.A., Condirettore generale, Revisione Interna BancoPosta, Reclami, Viale Europa, n. 175, 00144 Roma;
- invio telematico dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it;
- via fax al nr. 06/59580160 del Servizio Reclami.

Art.3 - 1. Il Servizio Reclami, per ogni reclamo ricevuto completo dei requisiti essenziali, acquisisce gli elementi necessari alla valutazione del caso e decide in merito.

2. Il Servizio Reclami formula la decisione di regola entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo e la comunica al cliente con lettera raccomandata, indicando il termine entro il quale Poste Italiane S.p.A. provvederà ad adeguarsi.

Art.4 - 1. Sono motivo di inammissibilità del reclamo:

- la mancanza della sottoscrizione o di altro elemento che permetta di identificare con certezza il reclamante;

- l'inosservanza del termine indicato all'art. 1 comma 3;
- le contestazioni aventi oggetto diverso da quello indicato all'art.1 comma 2;
- la sottoposizione della questione al giudizio dell'Autorità Giudiziaria ovvero a decisione arbitrale

Art.5 - 1. Poste Italiane S.p.A. rende noto alla clientela il contenuto del presente Regolamento mediante pubblicazione su G.U. e sul sito internet www.poste.it.

Art.6 - I reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento sono assoggettati alla disciplina prevista dall'art. 59 della delibera Consob n. 11522 del 1° luglio 1998 e gli stessi devono essere inviati in forma scritta al seguente indirizzo: Poste Italiane S.p.A., Condirettore Generale, Revisione Interna BancoPosta, Attività Consob ed Isvap, Viale Europa n. 175, 00144 Roma.

Gli stessi reclami possono essere inviati, via fax al n. 0659580406.

I reclami aventi ad oggetto i bonifici transfrontalieri sono soggetti alla disciplina prevista dal Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri, pubblicato nella G.U. del 12/9/2002, foglio delle inserzioni n. 214, attuativo del D. Lgs. 28 luglio 2000, n. 253, ai sensi del D.M. n. 456 del 13 dicembre 2001.

Art.7 - Il ricorso al Servizio Reclami non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

Il Direttore della Divisione BancoPosta

(Dott. Francesco Mengozzi)