

## LETTERA DI RECLAMO PER SERVIZI BANCOPOSTA

Per richieste di informazioni o assistenza operativa contattare direttamente "Assistenza Clienti" al numero verde 800.003.322.

I reclami sui prodotti finanziari possono essere presentati esclusivamente dai diretti interessati o dai loro rappresentanti legali.

### ANAGRAFICA

Cognome\* ..... Nome\* .....

Codice Fiscale\* .....

Ragione sociale\* .....

Partita IVA o c/f aziendale\* .....

Telefono\*: fisso ..... Cell .....

### PRODOTTO OGGETTO DEL RECLAMO

- CONTO CORRENTE n. ....
- CARTA POSTAMAT/BANCOPOSTA n. ....
- LIBRETTO n. ....
- CARTA LIBRETTO n. ....
- ALTRE CARTE (carte di credito/carte enti previdenziali) n. ....
- SERVIZI ONLINE E MOBILE (BPOL, BPIOL, APP BANCOPOSTA) .....
- ADDEBITI PREAUTORIZZATI SU CONTO CORRENTE .....
- TRASFERIMENTO FONDI (Vaglia, eurogiro, postagiuro e bonifico) .....
- BONIFICO DOMICILIATO .....
- BOLLETTINO .....
- DEPOSITO TITOLI n. ....
- POLIZZA n. ....

### MOTIVO DEL RECLAMO\*

Descrivere sinteticamente il disservizio lamentato, inserendo tutti gli elementi che ne consentano l'individuazione come: tipo prodotto/servizio, data operazione, importo, rapporto di riferimento, ecc...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegati n.

(Allegare al presente modulo copia di eventuali documenti utili per la trattazione del reclamo; ad es.: note contabili, ricevute, denunce all'autorità giudiziaria ecc....)

### INFORMAZIONI PER LA GESTIONE DEL RECLAMO

Richiedo di ricevere la corrispondenza relativa al presente reclamo e ad eventuali rimborsi ad esso conseguenti, presso il seguente indirizzo:

- Sig./Sig.ra/Spett.le\* .....
- Via\* ..... CAP\* .....
- Comune\* ..... Provincia\* .....
- posta elettronica certificata (PEC) .....

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta informa che eventuali contatti telefonici/SMS relativi al presente reclamo saranno effettuati/inviati esclusivamente al numero di telefono sopra indicato dal cliente.

## MODALITÀ DI GESTIONE DELL'EVENTUALE RIMBORSO

Poste Italiane S.p.A. provvederà a riconoscere eventuali rimborsi mediante:

**accredito su conto corrente postale n.** .....

**bonifico bancario su conto corrente IBAN** .....

Nel caso in cui non venga indicato un rapporto di conto corrente postale o bancario, Poste Italiane provvederà all'eventuale rimborso nelle seguenti modalità:

per importi fino a 1.000 € e unico intestatario del rapporto: pagamento in contanti presso qualsiasi Ufficio Postale, (a tal riguardo il Cliente riceverà una comunicazione spedita tramite raccomandata all'indirizzo indicato nella sezione "Informazioni per la gestione del reclamo");

per importi superiori a 1.000 € o nei casi di contestazione del rapporto: pagamento con assegno postale vidimato spedito tramite raccomandata all'indirizzo di postalizzazione del rapporto/carta.

## AVVERTENZE

**I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori; la mancata compilazione di un campo obbligatorio può comportare l'impossibilità di prendere in carico il reclamo.**

Questo modulo può essere:

- consegnato all'Ufficio Postale;
- inviato a mezzo fax al n. 06-59580160;
- spedito per posta ordinaria o, a scelta del cliente, con posta raccomandata con ricevuta di ritorno a Poste Italiane S.p.a. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma;
- inviato via PEC all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
- in alternativa si può inviare elettronicamente il modulo di reclamo dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Poste Italiane esamina il reclamo e comunica l'esito al cliente nei termini indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E SEGUENTI REGOLAMENTO 2016/679/UE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Poste Italiane, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di gestione della trattazione della contestazione. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.poste.it/privacypolicy.html>.

Firma del cliente .....

## SEZIONE RISERVATA ALL'UFFICIO POSTALE

Denominazione Ufficio Postale ..... Frazionario ...../.....

Firma per esteso dell'Incaricato dell'Ufficio Postale .....

Firma del Direttore ..... Timbro a Data .....