

# REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DEI RECLAMI BANCOPOSTA

## ART. 1 - FUNZIONE GESTIONE RECLAMI

È istituita, presso Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta (di seguito “Poste Italiane”) – Gestione e Sviluppo Processi e Procedure, la Funzione “GestioneReclami” (di seguito la “Funzione”) con sede in Viale Europa 190, 00144 Roma.

## ART. 2 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO

La Funzione ha lo scopo di ricevere, registrare e fornire riscontro gratuito ai reclami presentati a Poste Italiane, da clienti chiaramente identificabili che contestano un comportamento od un'omissione nella prestazione dei servizi e delle operazioni rientranti nell'ambito delle attività di BancoPosta. L'attività viene svolta nel rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e di correttezza nei rapporti con la clientela previste dalle disposizioni in materia.

La Funzione è competente per la trattazione dei reclami in materia di servizi bancari e finanziari, di servizi ed attività d'investimento, di servizi assicurativi e del Risparmio Postale.

I reclami ricevuti, aventi ad oggetto servizi bancari e finanziari che Poste Italiane offre alla propria clientela per conto di altre banche e/o intermediari finanziari possono, in base a quanto indicato nei documenti di trasparenza pro tempore vigenti, essere inoltrati dalla Funzione alle stesse banche e/o intermediari finanziari per la trattazione.

## ART. 3 - FORMA DEL RECLAMO E MODALITÀ DI INOLTRO

Il cliente può presentare un reclamo, esclusivamente in forma scritta, con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o, a scelta del cliente, con posta raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami - Viale Europa 190 - 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica “Lettera di reclamo per servizi BancoPosta”;
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, utilizzando il modulo web: “Lettera di reclamo per servizi BancoPosta”, disponibile sul sito “www.poste.it”.

## ART. 4 - ESITO DEL RECLAMO

La Funzione fornisce risposta scritta a tutti i reclami ricevuti(\*) comunicando al cliente:

- per i reclami accolti, le iniziative che saranno assunte ed i relativi tempi per l'adempimento;
- per i reclami non accolti, le ragioni del mancato accoglimento, nonché le indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

## ART. 5 - TEMPI DI RISPOSTA

La Funzione fornisce risposta al cliente nel rispetto della seguente tempistica:

- reclami in materia di operazioni di pagamento: 15 giorni(\*\*);
- reclami in materia di servizi bancari e di finanziamento: 30 giorni;
- reclami in materia di servizi e attività di investimento: 60 giorni(\*\*\*);
- reclami in materia di Risparmio Postale: 30 giorni;
- reclami in materia di Servizi Assicurativi: 45 giorni

## ART. 6 - RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Per i reclami in materia di servizi bancari, il cliente non soddisfatto dell'esito o che non ha ricevuto risposta nel previsto termine, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- al “Conciliatore Bancario Finanziario”, Organismo di Mediazione ex D.Lgs. 28/2010, che offre servizi di conciliazione in materia bancaria, finanziaria e societaria;
- ad un altro Organismo di Mediazione ex D.Lgs. 28/2010;
- alla negoziazione paritetica, limitatamente al “Conto BancoPosta” e “Postepay”;

Per i reclami in materia finanziaria, il cliente non soddisfatto dell'esito o che non ha ricevuto risposta nel previsto termine, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- al “Conciliatore Bancario Finanziario” Organismo di Mediazione ex D.Lgs. 28/2010, che offre servizi di conciliazione in materia bancaria, finanziaria e societaria;
- ad un altro Organismo di Mediazione ex D.Lgs. 28/2010;

Per i reclami in materia di servizi di investimento, il cliente non soddisfatto dall'esito del reclamo o che non ricevesse riscontro entro il termine massimo di sessanta giorni potrà rivolgersi:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

Per i reclami in materia di servizi assicurativi, il cliente non soddisfatto dell'esito del reclamo o non ricevesse riscontro entro il termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi:

- all'IVASS.

## ART. 7 - ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA PER I SERVIZI DI PAGAMENTO

Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti in capo a Poste Italiane dal “Contratto Quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento a valere sul conto corrente”, il Cliente può presentare esposti alla Banca d'Italia.

## ART. 8 - PUBBLICITÀ DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito internet di Poste Italiane S.p.A. [www.poste.it](http://www.poste.it).

(\*) le disposizioni del presente Regolamento non si estendono alle richieste di adempimenti amministrativi/operativi o di chiarimenti, ancorché formulate in forma scritta.

(\*\*) termine valido per i reclami presentati dal 13 gennaio 2018. Per i reclami presentati anteriormente a tale data, la risposta sarà fornita entro 30 giorni.

(\*\*\*) termine valido per i reclami presentati dal 9 gennaio 2017.