

**Foglio Informativo ai sensi della normativa in materia di Trasparenza delle operazioni e servizi bancari  
(Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia)**

**Conto Corrente  
"CONTO BANCOPOSTA - OPZIONE DIPENDENTI" (solo Persone Fisiche)  
(per Dipendenti e Pensionati del Gruppo Poste e di Cassa Depositi e Prestiti)**

**INFORMAZIONI SU POSTE ITALIANE SPA**

**Informazioni su Poste Italiane S.p.A.**

Poste Italiane SpA – Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche "Poste Italiane" o "Poste"), codice ABI 07601, è una società per azioni con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996, codice fiscale 97103880585, partita IVA 01114601006. Poste Italiane informa che il Patrimonio BancoPosta è stato costituito ai sensi dell'art. 2, comma 17-octies, del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225, convertito con Legge 26 febbraio 2011 n. 10, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia, e destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i., e che ad esso vengono imputati beni e rapporti giuridici relativi alla predetta attività. Poste Italiane è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia. Sito Internet: [www.poste.it](http://www.poste.it).

Per ogni informazione utile il cliente può contattare il Servizio Clienti al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

**OFFERTA FUORI SEDE**

**(DA COMPILARE CON I DATI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE)**

Nome e Cognome.....

Qualifica.....Matricola.....

Estremi iscrizione Albo/elenco.....

Sede/Ufficio di riferimento.....Indirizzo.....

Telefono.....E-mail.....

**Informazioni supplementari per la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori**

(Per le richieste di apertura del Conto mediante Tecniche di comunicazioni a distanza, ove rese disponibili da Poste Italiane).

Recesso dai contratti conclusi a distanza ed eventuali costi.

Modalità per l'esercizio del diritto di recesso: il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità, senza spese di chiusura e senza dover indicare il motivo, nel termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data della comunicazione da parte di Poste Italiane dell'accettazione della richiesta di attivazione del conto corrente.

Il cliente può presentare richiesta di recesso dal Contratto di Conto Corrente in forma scritta compilando l'apposito modulo messo a disposizione da Poste Italiane, consegnandolo presso qualsiasi Ufficio Postale oppure inviando una raccomandata con avviso di ricevimento al Centro Servizi Firenze 2 - CP 5000 - 50142 FIRENZE FI o all'indirizzo dell'Ufficio Postale presso il quale è intrattenuto il rapporto di Conto corrente (Ufficio Postale di apertura del Conto o Ufficio Postale di radicamento operativo del conto qualora il Cliente abbia richiesto il trasferimento del conto).

1. In tali casi il Cliente è tenuto a pagare l'importo dovuto a Poste Italiane per il servizio effettivamente prestato conformemente al Contratto a distanza e a restituire qualsiasi importo che abbia eventualmente ricevuto da Poste Italiane entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso.

2. Poste Italiane è tenuta a rimborsare al Correntista gli importi da quest'ultimo corrisposti entro 30 (trenta) giorni per il Contratto a distanza, dal ricevimento della comunicazione di recesso, ad eccezione dell'importo dovuto a Poste Italiane per i servizi effettivamente prestati.

Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato: non sono previsti costi, se non quelli relativi ai per l'invio della documentazione all'Ufficio Postale.

Legislazione applicabile: al contratto si applica la legge italiana.

Lingua: le informazioni sul contratto di conto corrente saranno comunicate in lingua italiana

## INFORMAZIONI SULL'EMITTENTE DELLE CARTE DI CREDITO E CONCEDENTE SCOPERTO DI CONTO BANCOPOSTA

### Deutsche Bank S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Deutsche Bank AG; sede legale e amministrativa in Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano. Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 01340740156.

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 30.7.0; codice ABI n. 3104; capogruppo del Gruppo Deutsche Bank iscritto al n. 3104.7 all'Albo dei Gruppi Bancari. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo nazionale di garanzia ex art. 59 del D.Lgs. n. 58/1998.

Sito Internet: [www.db.com/italia](http://www.db.com/italia)

Poste Italiane promuove e colloca la carta di credito emessa da Deutsche Bank e il Fido BancoPosta concesso da Deutsche Bank in virtù del rapporto di collaborazione con la stessa senza vincoli di esclusiva e senza costi aggiuntivi per il Cliente.

## CHE COS'E' IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale Poste Italiane svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamento e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che Poste Italiane non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile per il conto corrente postale può ritenersi minima in considerazione che la relativa raccolta è investita, nel rispetto delle norme di legge, unicamente in titoli governativi.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chiedi o si procuri il relativo foglio informativo.

Per saperne di più:

La Guida pratica al conto corrente, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso tutti gli Uffici Postali.

## PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL CONTO BANCOPOSTA

Il Conto BancoPosta, ad esclusione dei casi di cointestazione a firma congiunta e dei casi in cui la gestione del conto è affidata a un curatore, amministratore di sostegno o tutore, prevede sempre l'attivazione dei Servizi di Banca Multicanale (Internet Banking, Mobile Banking, Notifiche Informative e Alert) e il rilascio di una Carta di debito (Carta BancoPosta) che consentono di operare in Ufficio Postale e su internet, tramite PC, Smartphone e Tablet. Con la Carta BancoPosta è possibile prelevare, pagare in tutto il mondo e, qualora abilitata dal Correntista, fare acquisti anche online sui siti internet convenzionati con Mastercard. La Carta è personalizzabile, cambiando il PIN e impostando alcune funzionalità con il servizio "Le mie carte", come ad esempio l'abilitazione ai pagamenti online, i massimali di prelievo e pagamento, l'area geografica di utilizzo, la funzionalità contactless. E' possibile operare sul Conto BancoPosta con diversi strumenti identificativi e dispositivi messi a disposizione da Poste Italiane e usufruire di funzionalità informative e alert, quali, ad esempio le Notifiche SMS.

Il Conto BancoPosta inoltre offre la possibilità, al verificarsi delle condizioni riportate nella tabella "Condizioni per la riduzione del canone mensile", del rimborso del canone mensile del conto.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione da Poste Italiane.

E' sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati da Poste Italiane nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
SPESE FISSE		Spese per l'apertura del conto	Gratuite
	Tenuta del conto	Canone annuo per tenuta del conto	<p>€ 34,20 di cui:                      € 0,00 comprensivo di una Carta di debito BancoPosta ad intestatario, Servizi di Banca Multicanale, Bonifici SEPA (ad esclusione di quelli indicati in tabella per specifici Paesi) e Postagiuro disposti tramite il servizio Internet Banking e App BancoPosta.                      - max € 34,20 per l'imposta di bollo obbligatoria per legge (applicata in caso di giacenza superiore a € 5.000,00); tale importo verrà determinato in proporzione al periodo temporale in cui la giacenza supera la citata soglia.</p> <p>€ 0,00 di cui:                      - € 0,00 comprensivo di una Carta di debito BancoPosta ad intestatario, Servizi di Banca Multicanale, Bonifici SEPA (ad esclusione di quelli indicati in tabella per specifici Paesi) e Postagiuro disposti tramite il servizio Internet Banking e App BancoPosta.                      - € 0,00 per l'imposta di bollo (non applicata in caso di giacenza pari o inferiore a € 5.000,00)</p>
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Illimitate per operazioni di registrazione degli accreditamenti e degli addebitamenti
	Gestione Liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze	Gratuite
	Servizi di pagamento	Rilascio di una Carta di debito BancoPosta Mastercard con modalità contactless, operativa sul circuito nazionale postale Postamat e sul circuito internazionale Mastercard	Il canone di una carta ad intestatario è compreso nel canone annuo del conto
		Rilascio di una carta di credito:  Canone annuo "Classica" Principale (emessa da Deutsche Bank)	Gratuito
		Canone annuo "Oro" Principale (emessa da Deutsche Bank)	Gratuito
		Rilascio moduli assegni	<p>Gratuito il primo carnet assegni rilasciato ogni 12 mesi dalla data di apertura (giorno e mese) del Conto BancoPosta (a opzione) e nei casi di sostituzione di un conto corrente BancoPosta (persone fisiche) con il Conto BancoPosta (a opzione).                      € 3,00 per ogni carnet assegni successivo al primo rilasciato nell'arco di 12 mesi</p>
	Home Banking	Canone annuo per Internet Banking	Incluso nel canone del conto

<b>SPESE VARIABILI</b>	<b>Gestione liquidità</b>	Invio estratto conto elettronico	Gratuito
		Invio estratto conto cartaceo: Mensile Trimestrale Semestrale Annuale	Gratuito Gratuito Gratuito Gratuito
		Periodicità invio estratto conto cartaceo o elettronico (salva diversa indicazione del cliente)	Trimestrale
		Documentazione relativa a singole operazioni: Elettroniche Cartacee	€ 0,00 € 0,00
	<b>Servizi di pagamento</b>	Prelievo di contante allo sportello automatico postale (ATM), tramite Carta di debito BancoPosta Mastercard	Gratuito
		Prelievo di contante allo sportello automatico bancario (ATM) in Italia tramite Carta di debito BancoPosta Mastercard	€ 1,03
		<b>Bonifico – SEPA:</b>	
		Bonifico SEPA disposto allo sportello con addebito in conto corrente	€ 3,50
		Bonifico SEPA verso Svizzera, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano disposto a sportello con addebito in conto corrente	€ 10,00 + 0,15% dell'importo del bonifico (min. € 1,50 max € 150,00)
		Bonifico SEPA verso Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE) e Repubblica di San Marino disposto tramite il servizio Internet Banking	Gratuito
Bonifico SEPA per detrazioni fiscali verso conti correnti nazionali e della Repubblica di San Marino disposto tramite il servizio Internet Banking		Gratuito	
Bonifico SEPA verso Svizzera, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano disposto tramite servizio Internet Banking	€ 7,50 + 0,15% dell'importo del bonifico (min. € 1,50)		
Bonifico SEPA verso Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE) e Repubblica di San Marino disposto tramite App BancoPosta	Gratuito		
Bonifico SEPA verso Svizzera, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano disposto tramite App BancoPosta	€ 7,50 + 0,15% dell'importo del bonifico (min. € 1,50)		
<b>Bonifico – Extra SEPA:</b>			
Bonifico extra SEPA (o Bonifico estero) (in ambito PSD - bonifici esteri verso Paesi dell'Unione Europea effettuabili nelle divise: franchi svizzeri (CHF), sterline inglesi (GBP) disposto esclusivamente tramite il servizio Internet Banking	€ 7,50 + 0,15% dell'importo del bonifico (min € 1,50)		
Tasso di cambio	Tasso negoziato da Poste sul mercato, o in assenza di negoziazione quello rilevato da Bloomberg Fixing (BFIX), calcolato da Bloomberg alle 14.30 nella giornata di riferimento, maggiorato dello 0,50%		
Bonifico extra SEPA (o Bonifico estero) (in ambito PSD - bonifici esteri verso Paesi extra Unione Europea effettuati nelle divise: euro (esclusi i Paesi SEPA), franchi svizzeri (CHF), sterline inglesi (GBP), dollari USA (USD), dollari australiani (AUD), dollari canadesi (CAD), yen giapponesi (JPY) e verso Paesi dell'Unione Europea nelle divise: dollari USA (USD), dollari australiani (AUD), dollari canadesi (CAD), yen giapponesi (JPY) disposto esclusivamente tramite il servizio Internet Banking	€ 7,50 + 0,15% dell'importo del bonifico (min € 1,50)		

	Tasso di cambio	Tasso negoziato da Poste sul mercato, o in assenza di negoziazione quello rilevato da Bloomberg Fixing (BFI), calcolato da Bloomberg alle 14.30, nella giornata di riferimento, maggiorato dello 0,50%
	Ordine permanente di bonifico:  Bonifico SEPA permanente verso Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino disposto allo sportello con addebito in conto  Bonifico SEPA permanente verso Svizzera, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano disposto allo sportello con addebito in conto	€ 2,50  € 10,00 + 0,15 % dell'importo del bonifico (min € 1,50 max € 150,00)
	Addebito diretto:  Commissione addebito SEPA Direct Debit Core da Paesi dello Spazio Economico Europeo SEE e Repubblica di San Marino  Commissione addebito SEPA Direct Debit Core da Svizzera, Principato di Monaco, Principato di Andorra e Città del Vaticano	€ 0,00 Inclusi gli addebiti diretti continuativi relativi ad utenze disposti dalle aziende creditrici riportate nell'elenco pubblicato da Poste Italiane sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> nelle pagine dedicate al servizio e disponibile presso tutti gli uffici postali  0,15% dell'importo dell'addebito (min. € 1,50 max € 150,00) Gratuiti gli addebiti diretti continuativi relativi ad utenze disposti dalle aziende creditrici riportate nell'elenco pubblicato da Poste Italiane sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> nelle pagine dedicate al servizio e disponibile presso tutti gli uffici postali
	Ricarica carta prepagata Postepay	€ 1,00

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale. Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile	0,00% (tasso base lordo)
FIDI E SCONFINAMENTI	Fido concesso da Deutsche Bank	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	E' necessario leggere il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"
		Commissione onnicomprensiva	E' necessario leggere il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"
	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	Non si applica
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido	Non si applica
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	0,00%
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido	Non si applica
DISPONIBILITÀ A SOMME VERSATE	Contanti		Stesso giorno del versamento
	Assegno postale ordinario		4 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla data del versamento
	Assegno postale vidimato		Stesso giorno del versamento
	Assegno bancario		4 giorni lavorativi bancari successivi alla data del versamento*

Assegno circolare e Vaglia Banca d'Italia	4 giorni lavorativi bancari successivi alla data del versamento*
Vaglia postale	Stesso giorno del versamento

\* Per i versamenti effettuati il sabato, il calcolo dei giorni utili ai fini della disponibilità delle somme decorre da lunedì successivo

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet di Poste ([www.poste.it](http://www.poste.it)).

## QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

### IPOTESI

Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori.

### ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

#### OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Tenuta del conto (spese diverse dal canone annuo)	
- Ritenuta fiscale su interessi creditori	26,00%
- Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	Gratuita
- Estinzione conto	Gratuita
- Comunicazioni alla clientela	Gratuite

#### Remunerazione delle giacenze

Opzione SorpRende – Partite remunerate in conto corrente	
(I periodi di attivazione delle Partite, i relativi requisiti di attivazione, i tassi di rendimento e le altre condizioni applicate sono riportate nella Scheda Condizioni relativa al singolo Periodo di Offerta)	
Condizioni, spese e commissioni	
Attivazione Servizio accessorio Opzione SorpRende	Gratuita
Recesso dal Servizio accessorio Opzione SorpRende	Gratuito
Attivazione Partita (consentita nei soli Periodi di Offerta): - disposta da Ufficio Postale - disposta tramite il servizio BancoPosta On Line (BPOL)	Gratuita Gratuita
Disattivazione anticipata Partita: - disposta da Ufficio Postale - disposta tramite il servizio BancoPosta On Line (BPOL)	Gratuita Gratuita
Spese per comunicazioni	Gratuite
Decorrenza interessi creditori su singola Partita	Data attivazione singola Partita
Liquidazione interessi creditori	Alla scadenza della singola Partita
Capitalizzazione interessi creditori	Giorno lavorativo postale successivo alla data di scadenza della Partita; secondo giorno lavorativo postale successivo alla data di scadenza se la stessa cade in un giorno festivo
Spese per il conteggio interessi	Gratuite
Ritenuta fiscale su interessi creditori	26,00%
Imposta di bollo	Nella misura tempo per tempo vigente per i prodotti finanziari

#### Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico

Non previste

<b>Altro</b>	
Invio copia estratto conto a richiesta*:	
Fino ad un max di 5 fogli	€ 5,00
Per ogni foglio successivo fino a max 50 fogli	€ 0,50
Ogni richiesta prevede un invio massimo di 50 fogli. Superata la soglia dei 50 fogli viene applicata nuovamente la commissione di € 5,00 per i primi 5 fogli e di € 0,50 per ogni foglio successivo. *Per richieste di copie con data di inizio antecedente ad Aprile 2014	
Copia conforme ** cartacea estratto conto consegnata in Ufficio Postale (per estratti conto da Aprile 2014)	1,70 € per 1 pagina di copia estratto conto 0,06 € per ogni pagina successiva
Copia conforme ** cartacea estratto conto inviata tramite posta prioritaria (per estratti conto da Aprile 2014)	4,70 € per 1 pagina di copia estratto conto 0,06 € per ogni pagina successiva
La copia conforme estratto conto con un numero di pagine superiori a 40 è inviata tramite posta prioritaria. ** Esclusi gli estratti conti inviati con modalità elettronica.	
Spese per invio comunicazioni di trasparenza in formato elettronico	€ 0,00
Spese per invio comunicazioni di trasparenza cartacee	€ 0,00
Spese per invio comunicazioni di legge in formato elettronico	€ 0,00
Spese per invio comunicazioni di legge cartacee	€ 0,00
Spese per produzione ed invio contabili:	
elettroniche	€ 0,00
cartacee	€ 0,00
Elenco movimenti a sportello postale	€ 0,00
Versamento contante e/o assegni	€ 0,00
Commissione di utilizzo sportello (in aggiunta al costo della singola operazione)	€ 0,00

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO

#### Recesso dal contratto

##### - Recesso dal contratto di conto

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento. Il recesso deve essere comunicato per iscritto a Poste Italiane. Poste Italiane può recedere dal contratto di conto corrente senza preavviso qualora vi sia una giusta causa o un giustificato motivo ovvero, in caso non vi sia un giustificato motivo, dando un preavviso scritto non inferiore a due mesi. In caso di recesso, sia di Poste Italiane che del Cliente, non sono applicate spese di chiusura o penalità.

Il recesso dal rapporto di Conto Corrente, sia da parte del Cliente sia da parte di Poste Italiane, comporta l'estinzione automatica del Contratto Quadro.

Non è consentito recedere dalle condizioni contrattuali relative alla Carta BancoPosta e ai Servizi di Banca Multicanale.

##### - Recesso dal contratto quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento

Il Cliente può recedere, per iscritto, dal contratto quadro dei servizi di pagamento senza penalità e spese di chiusura. Poste Italiane può recedere dal contratto quadro dandone comunicazione al Cliente con preavviso di almeno due mesi. Il preavviso è comunicato per iscritto o mediante altro supporto durevole messo a disposizione da Poste Italiane e preventivamente accettato dal Cliente.

Il recesso dal "contratto quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento", sia da parte del Cliente sia da parte di Poste Italiane, comporta l'estinzione automatica del Contratto di conto corrente. La chiusura del contratto quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento e del conto corrente, in caso di recesso esercitato da parte del Cliente, avviene nei tempi previsti dal successivo paragrafo "Tempi massimi di chiusura del rapporto di conto corrente".

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta da parte di Poste Italiane. I termini decorrono dalla data di consegna a Poste Italiane di tutta la documentazione richiesta, della materialità ed adempimento ad ogni richiesta di Poste Italiane strumentale all'estinzione del rapporto.

La richiesta di chiusura conto potrà essere presentata:

- presso tutti gli Uffici Postali;
- con raccomandata con avviso di ricevimento all'Ufficio Postale presso il quale è intrattenuto il rapporto di Conto corrente;
- con raccomandata con avviso di ricevimento al Centro Servizi Firenze 2 CP 5000 50142 FIRENZE FI

A partire dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane della richiesta di chiusura sarà sospesa l'applicazione delle spese addebitate in relazione alla tenuta del conto. Potranno essere addebitate solo le spese riconducibili ad attività svolte a tutela del cliente o a servizi prestati in suo favore nel periodo necessario per il completamento della procedura di estinzione del rapporto.

La presenza di eventuali cause ostative alla chiusura del conto o adempimenti ancora pendenti saranno comunicate telefonicamente al cliente entro 5 giorni dal ricevimento della domanda di chiusura conto. In tali casi il termine di 15 giorni per la chiusura del conto corrente

decorrerà dalla comunicazione del cliente dell'avvenuta rimozione della causa ostantiva. Trascorsi 10 giorni dalla comunicazione telefonica senza che le cause ostantive siano state rimosse, per inerzia del cliente, saranno nuovamente addebitate le spese di tenuta conto.

#### **Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento**

Il servizio di trasferimento è eseguito entro 12 (dodici) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie.

Per il servizio di trasferimento non possono essere addebitate spese al consumatore.

---

## **RECLAMI**

---

#### **Reclami collegati al rapporto di conto corrente e servizi accessori non rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD"**

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](mailto:reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it);
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

#### **Reclami relativi ad operazioni/servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD"**

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](mailto:reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it);
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "[www.poste.it](http://www.poste.it)".

Poste Italiane deve rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo medesimo.

Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di Poste Italiane, Poste non sia in grado di rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo.

#### **Ulteriori forme di tutela**

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi:

- entro un anno dalla data del reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Assistenza – Operazioni rapide", oppure alla pagina web: <https://www.poste.it/reclami.html>. Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico o presso gli Uffici Postali;
- Conciliazione "Conto BancoPosta", per i reclami inerenti alle Condizioni Economiche così come riportate nel Documento di Sintesi del Conto Corrente BancoPosta vigente al momento dell'esecuzione dell'operazione oggetto del reclamo. L'ambito di applicazione della procedura di Conciliazione si riferisce esclusivamente ai prodotti e servizi di Poste Italiane e non a quelli collocati dall'azienda a seguito di accordi di distribuzione con terze parti. Il Regolamento e la Domanda di conciliazione sono a disposizione della Clientela sul sito <http://www.poste.it> nella sezione "Assistenza – Operazioni rapide", oppure alla pagina: <https://www.poste.it/reclami.html>, nonché presso tutti gli Uffici Postali.
- Organismi di Mediazione, per attivare una procedura di mediazione per la ricerca consensuale di un accordo, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche ed integrazioni.

Allo scopo, Poste Italiane aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione specializzata nella risoluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti alternativi al giudice ordinario:

- procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010;
- procedura di Arbitrato, ai sensi del Titolo VIII del Codice di Procedura Civile.

Per sapere come rivolgersi a tale organismo, si può scrivere a [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it) (tel. 06-674821), consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), il sito <http://www.poste.it> - sezione "Assistenza – Operazioni rapide", la pagina web: <https://www.poste.it/reclami.html> od anche rivolgersi agli Uffici Postali.

#### **Esposti e ricorsi per violazione delle norme sui 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 e promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento ai sensi del Testo Unico Bancario e del D.Lgs. 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

GLOSSARIO

<b>Addebito diretto</b>	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere a Poste Italiane il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito da Poste Italiane alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
<b>Bonifico – SEPA</b>	Con il bonifico Poste Italiano trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
<b>Bonifico – extra SEPA</b>	Con il bonifico Poste Italiane trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.
<b>Commissione di istruttoria veloce</b>	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
<b>Contactless</b>	Funzionalità che consente, ove i terminali POS siano abilitati, di effettuare pagamenti, senza strisciare la carta o inserirla nel terminale. La funzionalità "contactless" (ovvero "in assenza di contatto") è una modalità di pagamento in prossimità che permette la comunicazione e lo scambio di informazioni tra il POS e altri strumenti (es.: carta abilitata, device abilitato), semplicemente sfruttando la loro vicinanza fisica
<b>Commissione onnicomprensiva</b>	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
<b>Fido</b>	Contratto in base al quale la banca/intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
<b>Ordine permanente di bonifico</b>	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito da Poste Italiane secondo le istruzioni del cliente.
<b>Prelievo di contante</b>	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
<b>Ricarica carta prepagata</b>	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
<b>Rilascio di una carta di credito</b>	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
<b>Rilascio di una carta di debito</b>	Rilascio, da parte di Poste Italiane, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
<b>Rilascio moduli di assegni</b>	Rilascio di un carnet di assegni.
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
<b>Sconfinamento</b>	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
<b>Sepa</b>	L'area in cui i cittadini, le imprese e gli altri operatori economici potranno effettuare e ricevere pagamenti in euro, tanto all'interno dei confini nazionali come a livello transfrontaliero, secondo condizioni di base, diritti e obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione.

<b>Servizi di Banca Multicanale</b>	I Servizi di Banca Multicanale (Internet Banking, Mobile Banking, Notifiche Informativa e Alert) consentono al correntista di effettuare operazioni informative e/o dispositive sul proprio conto corrente attraverso Internet o mediante le applicazioni per dispositivi di telefonia mobile messe a disposizione da Poste Italiane (App) e di ricevere messaggi informativi ed alert relativi alle operazioni effettuate sul conto.
<b>Paesi appartenenti all'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA)</b>	Fanno parte dell'area SEPA 36 Paesi: - paesi dell'Ue che hanno adottato l'euro: Italia, Austria, Belgio, Cipro, Estonia, Francia, Finlandia, Grecia, Germania, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna; - paesi dell'Ue che non hanno adottato l'euro: Bulgaria, Danimarca, Gran Bretagna, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Svezia, Ungheria, Croazia; - paesi non Ue: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Principato di Monaco, Svizzera, Repubblica San Marino, Principato di Andorra e Città del Vaticano.
<b>Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE)</b>	Fanno parte del SEE i Paesi Ue (euro e non euro) e Islanda, Liechtenstein, Norvegia.
<b>Spesa per singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
<b>Invio estratto conto</b>	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
<b>Tenuta del conto</b>	Poste Italiane gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
<b>Valute sul prelievo di contante</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
<b>Valute sul versamento di contante</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.