

**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" (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.

Per ogni informazione utile il cliente può contattare il Servizio Clienti "BancoPosta Risponde" 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 SULLE EMITTENTI 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

Compass Banca S.p.A.

Socio unico, direzione e coordinamento: Mediobanca S.p.A; Sede Legale e Direzione Generale – via Caldera, 21 – 20153 Milano. Telefono 02 72 132.1 - Fax 02 72 32 374 – indirizzo di Posta elettronica certificata: compass@pec.compassonline.it.

Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00864530159.

Società iscritta all'Albo degli Intermediari Assicurativi tenuto dall'IVASS: D000203141 sez. D del RUI.

Banca sottoposta al controllo ed alla vigilanza di Banca d'Italia e iscritta all'Albo delle Banche numero di matricola 8045 e codice meccanografico 19275.7.

Sito Internet : www.compass.it

American Express Services Europe Limited.

Istituto di pagamento costituito secondo il diritto inglese, sede secondaria per l'Italia con rappresentanza stabile in Viale Alexandre Gustave Eiffel, 15, 00148, Roma, iscritta al Registro delle Imprese di Roma C.F. / P. IVA n. 05090991000, svolge attività ai sensi dell'art. 114 decies, comma 4 bis, del D.Lgs 385/1993, iscritta al n. 19441 dell'Albo degli Istituti di Pagamento di cui all'art. 114 septies del D. Lgs. 385/1993, è iscritta all'elenco degli intermediari dell'Unione Europea tenuto dall'IVASS (codice elenco: UE00008505), Servizio Clienti n: 06 72282 – Sito Internet: www.americanexpress.it. American Express è soggetta all'autorizzazione e alla vigilanza della Financial Conduct Authority inglese (www.fca.org.uk/register), con sede a 25 The North Colonnade, CanaryWharf, Londra, Inghilterra, E14 5HS, per quanto concerne l'attività di prestazione di servizi di pagamento e l'attività di intermediazione assicurativa (rif. n. 661836) - Sito Internet: www.americanexpress.it.

Poste Italiane promuove e colloca le carte di credito emesse da Deutsche Bank, da Compass e da American Express e il Fido BancoPosta concesso da Deutsche Bank in virtù del rapporto di collaborazione con gli stessi senza vincoli di esclusiva e senza costi aggiuntivi per il Cliente.

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi 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, domiciliazione delle bollette, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale di controparte, cioè l'eventualità che la banca 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, sul sito www.poste.it e presso tutti gli Uffici Postali.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL CONTO BANCOPOSTA

Il nuovo 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) ed 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 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 (ad es. il numero di cellulare associato al conto, il Codice dispositivo conto per autorizzare le operazioni online, il servizio Mastercard Secure Code a cui registrare la Carta BancoPosta per effettuare acquisti online con maggiore sicurezza su siti convenzionati) 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 l'azzeramento del canone mensile", del rimborso del canone mensile del conto.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL CONTO BANCOPOSTA

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLLO	ON LINE
Giovani (164)	€ 24,21	€ 17,21
Famiglie con operatività bassa (201)	€ 15,65	€ 5,15
Famiglie con operatività media (228)	€ 37,67	€ 23,67
Famiglie con operatività elevata (253)	€ 39,11	€ 21,61
Pensionati con operatività bassa (124)	€ 13,59	€ 3,09
Pensionati con operatività media (189)	€ 33,55	€ 19,55

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo di 34,20 euro obbligatoria per legge, gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a 6 profili di operatività, meramente indicativi – stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido.

L'indicazione riportata tra parentesi in ogni profilo di operatività rappresenta il numero di operazioni annue teoriche attribuite dalla Banca d'Italia nell'identificazione del profilo stesso.

Per saperne di più: www.bancaditalia.it (Servizi al cittadino Educazione finanziaria Informazioni di base La trasparenza delle condizioni contrattuali)

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

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

E' possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito www.poste.it

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue 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.

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, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati da Poste nello stesso estratto conto.

VOCI DI COSTO

		VOCI DI COSTO		
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Spese per l'apertura del conto	Gratuite	
		Canone annuo	Gratuito	
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Illimitate per operazioni di registrazione degli accreditamenti e degli addebitamenti	
	Servizi di pagamento	Spese annue per conteggio interessi e competenze		Gratuite
		Canone annuo Carta di debito BancoPosta MasterCard con modalità contactless, operativa sul circuito domestico postale Postamat e sul circuito internazionale MasterCard		Il canone di una carta ad intestatario è compreso nel canone annuo del conto
		Canone annuo carta di credito:		
		"Classica" Principale (emessa da Deutsche Bank)		Gratuito
		"Oro" Principale (emessa da Deutsche Bank)		Gratuito
	"Più" Principale (emessa da Compass Banca)		Gratuito il 1° anno (emissione) € 20,00 dal secondo anno (rinnovo)	
			Regole per il rimborso del canone annuo Il canone annuo è rimborsato ogni anno in caso di utilizzi complessivi negli ultimi 12 mesi \geq € 4.800,00 (si considera la somma dei pagamenti effettuati e contabilizzati in estratto conto con qualsiasi modalità di rimborso, ad esclusione di commissioni, oneri e spese). Il rimborso del canone annuo avviene in occasione dell'addebito del canone annuo relativo all'anno successivo.	

		"Verde" Base (emessa da American Express)	€ 30,00 inclusa l'iscrizione al programma Membership Rewards. Gratuita per il primo anno	
		Canone annuo carta multifunzione	Non prevista	
	Home Banking	Canone annuo per Internet Banking	Incluso nel canone del conto	
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	Gratuita	
		Periodicità invio estratto conto cartaceo od elettronico (salvo diversa indicazione del cliente)	Trimestrale	
		Invio estratto conto elettronico	Gratuito	
		Costo invio estratto conto cartaceo: Mensile Trimestrale Semestrale Annuale	Gratuito Gratuito Gratuito Gratuito	
	Servizi di pagamento		Prelievo da sportello automatico postale (ATM), tramite Carta di debito BancoPosta MasterCard	Gratuito
			Prelievo da sportello automatico bancario (ATM) in Italia tramite Carta di debito BancoPosta MasterCard	€ 1,03
			Bonifico SEPA disposto allo sportello con addebito in conto corrente	€ 3,50
			Bonifico SEPA verso Svizzera e Principato di Monaco 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 e Principato di Monaco 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 e Principato di Monaco disposto tramite App BancoPosta	€ 7,50 + 0,15% dell'importo del bonifico (min. € 1,50)
			Domiciliazione utenze (tramite SEPA Direct Debit)	Gratuita per gli addebiti diretti continuativi disposti dalle aziende creditrici riportate nell'elenco pubblicato da Poste Italiane sul sito www.poste.it nelle pagine dedicate al servizio e disponibile presso tutti gli Uffici Postali
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi Creditori	Tasso creditore annuo lordo nominale standard. Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile.	0,00% (tasso base lordo)	

FIDIE SCONFINAMENTI	Fido concesso da Deutsche Bank	Tasso debitore annuo nominale (TAN) sulle somme utilizzate. Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile	6,90%	
		Commissione omnicomprensiva di affidamento		
		Fido pari a € 1.500,00	€ 2,50 per trimestre pari a 0,17%	
		Fido pari a € 3.000,00	€ 3,00 per trimestre pari a 0,10%	
		Fido pari a € 5.000,00	€ 3,75 per trimestre pari a 0,08%	
		Modalità di addebito commissione omnicomprensiva di affidamento	Trimestrale posticipata (addebitata indipendentemente dall'utilizzo del Fido)	
	Sconfinamenti in assenza di Fido	Tasso debitore annuale per sconfinamento	0,00%	
		Tasso debitore annuale per sconfinamento solo sul saldo per valuta (Per il calcolo degli interessi si fa riferimento all'anno civile)	0,00%	
		Commissioni	Non si applica	
	Altre spese	Non si applica		
	Sconfinamenti extra Fido	Tasso debitore annuale per sconfinamento extra fido	Non si applica	
		Commissioni	Non si applica	
Altre spese		Non si applica		
DISPONIBILITA' SOMME VERSATE	Contante	Stesso giorno del versamento		
	Vaglia postale	Stesso giorno del versamento		
	Assegno postale vidimato	Stesso giorno del versamento		
	Assegno postale ordinario	4 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla data 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*		
*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).

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE	
OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'	
Spese tenuta conto	
Ritenuta fiscale su interessi creditori	26,00%
Imposta di bollo	Nella misura pro tempore vigente
Estinzione conto	Gratuita
Comunicazioni alla clientela	Gratuite
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	Gratuita
- disposta tramite il servizio BancoPosta On Line (BPOL)	Gratuita
Disattivazione anticipata Partita:	
- disposta da Ufficio Postale	Gratuita
- disposta tramite il servizio BancoPosta On Line (BPOL)	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

Altro

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
Prelievo contante 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 rapporto di conto corrente

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 di conto corrente

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 adempito 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 alla Casella Postale 5000, 10137 – Torino.

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 ostativa. Trascorsi 10 giorni dalla comunicazione telefonica senza che le cause ostative siano state rimosse, per inerzia del cliente, saranno nuovamente addebitate le spese di tenuta conto.

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;
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "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;
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "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 oppure il sito 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 (tel. 06-674821), consultare il sito 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.

LEGENDA	
SEPA	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.
Paesi appartenenti all'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA)	Fanno parte dell'area SEPA 34 Paesi: <ul style="list-style-type: none"> - 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. Dal 1° Febbraio 2014 anche i Prestatori dei Servizi di Pagamento che operano nella Repubblica di San Marino partecipano alla SEPA.
Bonifico Sepa o SEPA Credit transfer (SCT)	Servizio di pagamento nazionale o transfrontaliero per il trasferimento di fondi su un conto di pagamento del beneficiario - tramite un'operazione di pagamento (SCT singolo) o una serie di operazioni di pagamento (SCT ricorrente) eseguite in euro su conti correnti nell'ambito della SEPA e regolato attraverso un sistema di pagamento al dettaglio - a partire da un conto di pagamento del pagatore da parte del PSP detentore del conto di pagamento del pagatore stesso, sulla base di un'istruzione data da quest'ultimo.
Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE)	Fanno parte del SEE i Paesi Ue (euro e non euro) e Islanda, Liechtenstein, Norvegia.
SEPA Direct Debit Core	E' il servizio di addebito preautorizzato che si basa sulla convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Core e consente ai clienti creditori (consumatori, imprese e microimprese) di gestire con le medesime modalità gli incassi in euro su propri debitori in Italia e in tutti gli altri Paesi SEPA.
Internet Banking	E' il servizio che consente al correntista di effettuare operazioni informative e dispositive sul proprio conto corrente attraverso il sito internet di Poste Italiane www.poste.it . Gli orari di funzionamento del servizio sono consultabili dal sito stesso.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione omnicomprensiva di affidamento	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5 % per trimestre della somma messa a disposizione del cliente
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.

Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	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, previa autorizzazione del Cliente.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	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.
Contactless	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
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.