N° 11
Decorrenza dal 11/02/2025
Cod. FI_SV

FOGLIO INFORMATIVO
AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI

(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

SERVIZI VARI

PARTE I:
INFORMAZIONI SU POSTE ITALIANE S.P.A.
Poste Italiane S.p.A. – 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).

PARTE II:
CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO
Struttura e funzione economica

Richiesta duplicazione Libretto di Risparmio Postale e Buono Fruttifero Postale.
Il servizio consente di ottenere la duplicazione in caso di smarrimento, sottrazione o distruzione del Libretto di Risparmio Postale e del Buono Fruttifero Postale.
Richieste esito ordine di pagamento.
Il servizio consente di venire a conoscenza dell'esito del pagamento presso l'estero di un ordine di pagamento disposto in Italia.
Richiesta esito titoli emessi/pagati o versati al dopo incasso.
Il servizio consente di venire a conoscenza dell'esito del pagamento o dell'emissione di un titolo (ad es. accredito di un bollettino di cc postale, consegna o pagamento di un vaglia, titolo versato al dopo incasso nelle fattispecie previste in ambito BancoPosta, trasferimento fondi internazionale tramite MoneyGram ecc).
Richiesta visione titoli.
Il servizio consente di avere in visione i titoli postali che sono stati pagati al beneficiario o agli intestatari/cointestatari.
Richiesta copia di estratto conto deposito titoli, titoli emessi/pagati e disposizioni di movimentazione rapporti.
Il servizio consente di avere la copia dei titoli postali (vaglia, assegni, Buoni Fruttiferi Postali, ecc.) che sono stati pagati al beneficiario o agli intestatari/cointestatari ovvero di ottenere la copia di altra documentazione relativa alla movimentazione dei rapporti (ad es. estratto conto deposito titoli, moduli di richiesta di prelievo sul libretto di risparmio postale, moduli di richiesta rimborso di un vaglia postale, vendita/acquisto strumenti finanziari, bonifici, bollettino postale, ecc).
Ricerche patrimoniali.
Il servizio consente di venire a conoscenza se un determinato soggetto è od è stato titolare di titoli/rapporti presenti presso BancoPosta. Il servizio acquista particolare rilevanza nelle successioni quando gli eredi hanno necessità di sapere se esistono titoli/rapporti presenti presso BancoPosta che possono essere oggetto di successione.
Richiesta istruzione pratica di successione.
Il servizio consente l'espletamento della pratica di successione e il rimborso dei rapporti/titoli caduti in successione agli aventi diritto.
Richiesta riestrazioni pregresse di dati ed immagini.
Il servizio consente di richiedere la riestrazione pregressa di dati (dal 1° gennaio 2002) ed immagini (dal 2 maggio 2006) del prodotto bollettino. I dati saranno forniti al cliente tramite indirizzo mail e le immagini tramite CD Rom.

Principali rischi (generici e specifici) del servizio
Si evidenzia che non esistono rischi specifichi per i servizi sopra descritti.

PARTE III:
CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE: TITOLI, MODULI E ESITO ORDINI DI PAGAMENTO *	
Documenti cartacei conservati presso l'Archivio Centrale di Poste	€ 14,00
Documenti estratti da archivi elettronici centrali	€ 5,70
Documenti elettronici richiesti presso l'Ufficio Postale in cui ha avuto esecuzione l'operazione	€ 0,00
Documenti elettronici richiesti presso Ufficio Postale diverso da quello in cui ha avuto esecuzione l'operazione	€ 5,70
Documenti con autenticazione di Pubblico Ufficiale (**)	€ 44,00

* A titolo esemplificativo: estratto conto deposito titoli, titoli emessi/pagati/versati anche al dopo incasso e disposizioni di esito ordini di pagamento. Sono escluse la lista movimenti relativa a Libretto di Risparmio Postale, carte Postepay, nonché la copia di documenti contabili del servizio Telepass. Per le relative commissioni fare riferimento agli specifici Fogli Informativi. Per l'esito dell'ordine di pagamento disposto in Italia e diretto all'estero e per l'esito dei vaglia internazionali emessi in Italia e diretti all'estero i tempi risposta sono soggetti alle procedure vigenti negli Stati di destinazione. Potrebbero essere applicate eventuali spese richieste dalle banche controparti estere. Le commissioni esposte non includono il costo relativo alla eventuale spedizione della copia richiesta, che dovrà essere corrisposto in aggiunta alle commissioni sopra indicate. ** Il rilascio di copie autenticate da Pubblico Ufficiale può essere richiesto solo per la documentazione conservata presso l'Archivio Centrale di Poste.	
RICHIESTA COPIA ESTRATTO CONTO E/O COPIA DOCUMENTAZIONE CONTO ESTINTO	
Copia estratto conto per richieste di copie con data di inizio antecedente ad Aprile 2014	€ 15,00
Copia conforme* cartacea estratto conto (per estratti conto da Aprile 2014)	€ 2,80 per 1 pagina di copia estratto conto € 0,06 per ogni pagina successiva
* Esclusi gli estratti conti inviati con modalità elettronica	
Le commissioni esposte non includono il costo relativo alla eventuale spedizione della copia richiesta, che dovrà essere corrisposto in aggiunta alle commissioni sopra indicate	
La commissione viene applicata a ciascuna richiesta	
RICHIESTA COPIA ESTRATTO CONTO PER CONDOMINI (IL CUI CONDOMINIO È TITOLARE DI UN CONTO CORRENTE BANCOPOSTA)	
Spese di richiesta copia cartacea estratto conto consegnata in Ufficio Postale	€ 4,25
RICHIESTA COPIA RENDICONTO DELLE REGISTRAZIONI CONTABILI DEL LIBRETTO DI RISPARMIO POSTALE DEMATERIALIZZATO	
Spese di richiesta copia conforme cartacea del rendiconto delle registrazioni contabili, **consegnata in Ufficio Postale**, relativa al libretto dematerializzato **attivo**	€ 1,70 per 5 pagine di copia rendiconto € 0,06 per ogni pagina successiva
Spese di richiesta copia conforme cartacea del rendiconto delle registrazioni contabili, **inviata tramite posta prioritaria**, relativa al libretto dematerializzato **attivo**	€ 4,70 per 5 pagine di copia rendiconto € 0,06 per ogni pagina successiva
RICHIESTA COPIA RENDICONTO DI ESTINZIONE DELLE REGISTRAZIONI CONTABILI DEL LIBRETTO DI RISPARMIO POSTALE	
Spese di richiesta copia conforme cartacea del rendiconto delle registrazioni contabili, **consegnata in Ufficio Postale**, relativa al libretto dematerializzato **estinto**	€ 2,80 per 5 pagine di copia estratto conto € 0,06 per ogni pagina successiva
Spese di richiesta copia conforme cartacea del rendiconto delle registrazioni contabili, **inviata tramite posta prioritaria**, relativa al libretto dematerializzato **estinto**	€ 5,80 per 5 pagine di copia rendiconto € 0,06 per ogni pagina successiva
La commissione viene applicata a ciascuna richiesta ed è comprensiva delle spese di spedizione postale nel caso di richiesta di invio	
RICHIESTA COPIA RENDICONTO PERIODICO PER CARTA PREPAGATA NOMINATIVA POSTEPAY DOTATA DI IBAN DISPOSITIVO	
Invio copia del rendiconto periodico su richiesta del cliente	€ 5,00 per ciascun rendiconto annuale
DUPLICAZIONE LIBRETTO DI RISPARMIO POSTALE E BUONO FRUTTIFERO POS	
Commissione per singolo Libretto di Risparmio Postale	€ 1,55
RICHIESTA ESITO ORDINE DI PAGAMENTO (*)	
Richiesta esito ordine di pagamento estero	€ 10,00 + eventuali spese richieste dalle banche controparti estere
(*) Per l'esito dell'ordine di pagamento disposto in Italia e diretto all'estero l'esito stesso è soggetto alle procedure e i tempi di risposta vigenti negli Stati di destinazione.	
RICERCHE PATRIMONIALI SU CONTI CORRENTI POSTALI, DEPOSITO TITOLI, POSTEPAY, CARTE PREVIDENZIALI	
Commissione applicata a ciascuna richiesta (*)	€ 5,00
(*) La commissione viene applicata per ogni nominativo per il quale si chiede di effettuare la ricerca.	
RICERCHE PATRIMONIALI SU LIBRETTI DI RISPARMIO E BUONI FRUTTIFERI POSTALI	
Commissione per richiesta di ricerca in archivio cartaceo presso un singolo ufficio postale (1)	€ 50,00
Commissione per richiesta di ricerca in archivio elettronico (2)	€ 5,00
(1) Per i libretti aperti entro il 31 marzo 2004 e per i Buoni Fruttiferi Postali emessi prima del 1° marzo 2004	
(2) Per i libretti aperti dal 1° aprile 2004 o convertiti on line dalla medesima data e per i Buoni Fruttiferi Postali emessi a partire dal 1° marzo 2004.	

PRATICA DI SUCCESSIONE	
Commissione istruzione pratica di successione	€ 30,00
RILASCIO CERTIFICAZIONE CAPACITA' FINANZIARIA, FISCALE E AMMINISTRATIVA	
Commissione per singola certificazione	€ 10,00
RILASCIO CERTIFICAZIONI GIACENZE E SALDI AI FINI ISEE E CERTIFICAZIONI CONTABILI	
Commissione per singola certificazione	€ 0,00
RICHIESTA RIESTRAZIONI PREGRESSE DI DATI ED IMMAGINI	
RIESTRAZIONE DATI	
Per richieste dal 1° gennaio 2002 al 31 dicembre 2005	
Commissione per la richiesta	€ 200,00 + IVA
Per ogni bollettino rendicontato	€ 0,05 + IVA
Per richieste dal 1° gennaio 2006	
Commissione per la richiesta	€ 100,00 + IVA
Per ogni bollettino rendicontato	€ 0,01 + IVA
La commissione è applicata per ogni richiesta di rendicontazione pregressa	
RIESTRAZIONE IMMAGINI	
Per richieste dal 2° maggio 2006	
Commissione per la richiesta	€ 100,00 + IVA
Costo del CD Rom	€ 30,00 + IVA
La commissione è applicata per ogni richiesta di rendicontazione pregressa	

Le commissioni riportate sul presente Foglio Informativo devono essere versate tramite bollettino di conto corrente postale, sul cc n. 666024 intestato a Poste Italiane S.p.A – Proventi Ricerca Titoli – V.le Europa 175 -00144, Roma, ad esclusione della commissione relativa alla richiesta di riestrazioni pregresse di dati ed immagini, alla richiesta di copia assegno negoziato/ tratto da conto estinto o privo di fondi, alla richiesta di copia vaglia e alla copia dell'estratto conto relativa a conto in essere e alla copia dell'estratto conto relativa a conto estinto.

PARTE IV:
RECLAMI

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 60 giorni dalla data di ricevimento del medesimo.

ULTERIORI FORME DI TUTELA

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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 e presso 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 s.m.i.. Allo scopo, Poste Italiane aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti di tutela alternativi al ricorso al giudice ordinario:
    - procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010 e s.m.i.;
    - 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.