

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DEI RECLAMI BANCOPOSTA

ART. 1 - FUNZIONE GESTIONE RECLAMI

È istituita presso Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste Italiane") - DTO - CO - Servizi Assistenza Clienti, la Funzione "Gestione Reclami Finanziari" (di seguito "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, anche compilando la specifica "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta" disponibile sul sito poste.it, con una delle seguenti modalità:

- tramite 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;
- tramite Posta Elettronica Certificata o Posta Elettronica ordinaria all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it.

Esclusivamente per la clientela retail, è possibile inviare reclamo anche per via telematica, utilizzando l'apposito form online "Reclamo online servizi finanziari BancoPosta", disponibile sul sito poste.it

I clienti che intendano presentare un Reclamo per Contestazione di Addebito potranno compilare l'apposito Modulo di Contestazione di Addebito per servizi BancoPosta ed inviarlo attraverso una delle seguenti modalità:

- inviandolo tramite 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;
- trasmettendolo via fax al numero 0659580330;
- consegnandolo presso un qualsiasi Ufficio Postale;
- inviandolo tramite Posta Elettronica Certificata o Posta Elettronica ordinaria all'indirizzo
- reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, esclusivamente per i clienti retail, compilando il form web "Contestazione di addebito per i servizi BancoPosta" dopo aver effettuato il login.

ART. 4 - TEMPI DI RISPOSTA

La Funzione fornisce risposta al cliente nel rispetto della seguente tempistica prevista dalle normative vigenti:

- contestazioni di addebito su servizi di pagamento: rimborso entro la giornata operativa bancaria successiva alla notifica da parte del cliente;
- reclami in materia di operazioni di pagamento: 15 giorni lavorativi;
- reclami in materia di servizi bancari e di finanziamento: 60 giorni;
- reclami in materia di servizi e attività di investimento: 60 giorni;
- reclami in materia di Risparmio Postale: 60 giorni;
- reclami in materia di Servizi Assicurativi: 45 giorni.

ART. 5 - 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. 6 - RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Per i reclami in materia di servizi bancari, di risparmio postale, di finanziamento e di pagamento, 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.

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);
- 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.

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

- all'IVASS.

ART. 7 - ESPOSTI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Il cliente che intenda segnalare un comportamento irregolare o scorretto relativo a operazioni, prodotti e servizi bancari o contestare una segnalazione da parte dell'intermediario alla Centrale di allarme interbancaria (CAI), può presentare un esposto alla Banca d'Italia.

Il cliente che intenda segnalare disfunzioni o comportamenti scorretti nella prestazione dei servizi di investimento può presentare un esposto alla CONSOB.

ART. 8 - PUBBLICITÀ DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito internet di Poste Italiane S.p.A. www.poste.it.