

POSTE ITALIANE S.p.A. - BancoPosta
Progetti Processi e Procedure
Gestione Reclami

Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta

Art. 1 - Funzione Gestione Reclami

È istituita, presso Poste Italiane S.p.A., BancoPosta, Progetti Processi e Procedure, Viale Europa 175, 00144 Roma, la Funzione "Gestione Reclami".

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 S.p.A., nel rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e di correttezza nei rapporti con la clientela previsti nei documenti di trasparenza pro tempore vigenti, da clienti chiaramente identificabili che contestano un comportamento o un'omissione nella prestazione dei servizi e delle operazioni rientranti nell'ambito delle attività di BancoPosta.

La Funzione è competente per la trattazione dei reclami in materia di servizi bancari e finanziari, di servizi e attività di investimento e di 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 definito 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 prioritaria o raccomandata a/r, indirizzata a Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta - Progetti Processi e Procedure - Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando lo specifico "Modulo di Reclamo BancoPosta";
- via telematica utilizzando il "Modulo di Reclamo BancoPosta" disponibile sul sito "www.poste.it" nella sezione "Poste Risponde".

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 all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Art. 5 - Tempi di risposta

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

- | | |
|---|------------|
| • reclami in materia di servizi bancari e finanziari: | 30 giorni; |
| • reclami in materia di servizi e attività di investimento: | 90 giorni; |
| • reclami in materia di risparmio postale: | 90 giorni. |

Art. 6 - Risoluzione stragiudiziale delle controversie, altre forme di conciliazione ed esposti alla Banca d'Italia

Per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari, 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);
- alla Conciliazione "Conto BancoPosta" limitatamente ai prodotti previsti dal relativo regolamento;
- alla Banca d'Italia, limitatamente ai servizi di pagamento, presentando un esposto.

Il cliente può inoltre rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario, Organismo che offre i seguenti strumenti di tutela:

- Ombudsman - Giurì bancario per servizi e attività di investimento;
- Conciliazione in materia bancaria e finanziaria;
- Arbitrato.

Art. 7 - Pubblicità del Regolamento

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