

LETTERA DI RECLAMO SERVIZI/PRODOTTI BANCOPOSTA

Il cliente può utilizzare il presente modulo nei soli casi di inosservanza da parte di Poste Italiane S.p.A. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per il servizio/prodotto BancoPosta richiesto ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Per richieste di informazioni o di esito, generiche lamenti, suggerimenti, ecc. in relazione alle condizioni contrattuali ed economiche sui servizi/prodotti BancoPosta, il cliente dovrà contattare il Call Center di Poste Italiane S.p.A. al numero telefonico 803 160 ovvero inviare una e-mail a info@poste.it.

Per la compilazione e la presentazione del reclamo il cliente deve fare riferimento alle istruzioni riportate sul retro del presente modulo.

Parte I - Dati del reclamante (1)

Nome e Cognome/Ragione o denominazione sociale _____

Indirizzo/Sede Legale (2) _____ C.A.P. _____ Città _____

Provincia _____ Stato _____ Telefono (3) _____ Fax (3) _____

Parte II - Dati dell'operazione

Specificare, barrando l'apposita casella, il servizio/prodotto BancoPosta oggetto del reclamo:

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Conto BancoPosta | <input type="checkbox"/> Libretti di Risparmio | <input type="checkbox"/> Domiciliazioni utenze/R.I.D. (6) |
| <input type="checkbox"/> Assegni | <input type="checkbox"/> Bollettini di conto corrente postale | <input type="checkbox"/> Carta PostePay |
| <input type="checkbox"/> Carta Postamat | <input type="checkbox"/> Carta di Credito Ricaricabile | <input type="checkbox"/> Trasferimento Fondi Eurogiro (7) |
| <input type="checkbox"/> Carte Aziendali | <input type="checkbox"/> BancoPosta online (BPOL) | <input type="checkbox"/> Pagamento Pensioni, Retribuzioni |
| <input type="checkbox"/> Bonifico/Postagiro Nazionale | <input type="checkbox"/> Vaglia Nazionale (4) | <input type="checkbox"/> Cambia Valute |
| <input type="checkbox"/> Trasferimento Fondi MoneyGram | <input type="checkbox"/> Vaglia Internazionale | <input type="checkbox"/> Bonifici domiciliati |
| <input type="checkbox"/> Prestiti Personali e Mutui ipotecari | <input type="checkbox"/> Pagamento Tributi e Contributi | |
| <input type="checkbox"/> Rimborsi Fiscali | <input type="checkbox"/> Buoni Postali Fruttiferi (5) | |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | | |

Importo in euro _____ Numero identificativo dell'operazione/titolo(8) _____

Data dell'operazione(9) _____ Ufficio/Località dell'operazione _____ Provincia _____

Tipo di Rapporto (10) _____ Numero rapporto (11) _____

Codice Fiscale/Partita IVA del reclamante (12) _____

Parte III - Dati ulteriori

Compilare, in aggiunta ai dati di cui alla Parte II, solo in caso di reclamo relativo a Domiciliazioni utenze/R.I.D., Bonifico/Postagiro Nazionale, Vaglia Nazionale, Vaglia Internazionale, Trasferimento Fondi MoneyGram, Trasferimento Fondi Eurogiro, Bollettini di conto corrente postale.

- **Ordinante l'operazione: Nome e Cognome/Ragione sociale** _____

Indirizzo/Sede Legale _____

Coordinate bancarie (13) _____

Ufficio/località di destinazione (14) _____ Provincia (14) _____ Stato (14) _____

- **Beneficiario dell'operazione: Nome e Cognome/Ragione sociale** _____

- Indirizzo/Sede Legale _____

Coordinate bancarie (15) _____

Ufficio/località di destinazione (14) _____ Provincia (14) _____ Stato (14) _____

Parte IV - Motivo del reclamo

Parte V - Eventuale documentazione allegata:

Data _____

Firma _____

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:

Compilare in stampatello e nel modo più dettagliato possibile. La mancata indicazione delle informazioni richieste può comportare l'impossibilità di trattare il reclamo. Poste Italiane S.p.A. non è responsabile del mancato esito del reclamo dovuto ad inesattezza dei dati specificati dal reclamante.

- (1) La lettera di reclamo può essere presentata solo da parte dei diretti interessati o dei loro rappresentanti legali.
- (2) Indicare l'indirizzo di residenza o domicilio ovvero quello presso il quale si desidera ricevere la risposta al reclamo e/o l'eventuale rimborso.
- (3) Dato non obbligatorio.
- (4) Il Vaglia Nazionale può essere di due tipi: Vaglia postale cartaceo recapitato da Poste Italiane S.p.A. al beneficiario all'indirizzo indicato dal mittente e il Vaglia online che prevede la messa a disposizione al beneficiario dei fondi mediante disposizione telematica.
- (5) I Buoni postali fruttiferi possono essere di quattro tipi: Buoni postali fruttiferi ordinari, Buoni postali fruttiferi a termine, Buoni postali fruttiferi indicizzati e Buoni postali fruttiferi dematerializzati.
- (6) Per "Domiciliazioni utenze/R.I.D." si intende il servizio con il quale Poste Italiane, preventivamente autorizzata, provvede in automatico ad addebitare, alle scadenze stabilite, il conto del traente.
- (7) Il trasferimento internazionale dei fondi tramite Eurogiro può avvenire in contanti o tramite Postagiuro internazionale.
Il presente modulo non può essere utilizzato per avanzare reclami relativi a Postagiuro internazionali di importo fino a 50.000,00 Euro da o per Paesi U.E. e Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera facenti parte dell'Associazione Europea di libero scambio (EFTA). In tal caso infatti dovrà essere utilizzato l'apposito modulo di reclamo sui Bonifici Transfrontalieri.
- (8) Indicare l'eventuale codice identificativo dell'operazione effettuata.
In caso di reclamo relativo a Buoni postali fruttiferi indicare la serie di appartenenza ed il numero del buono.
In caso di reclamo relativo ad attività su quote di fondi comuni di investimento indicare il numero del codice rapporto fondi (CRF).
In caso di reclamo relativo ad Assegno indicare i codici ABI e CAB e il numero dell'assegno.
In caso di reclamo relativo a Bonifico indicare il codice riferimento dell'operazione (CRO).
- (9) Indicare la data in cui è stata richiesta l'operazione.
In caso di reclamo relativo a Buoni Postali Fruttiferi indicare la data di emissione del titolo.
In caso di Bonifico indicare la data in cui la banca della controparte ha eseguito il bonifico.
- (10) Indicare l'eventuale tipo di rapporto intestato al reclamante (Conto Corrente BancoPosta, Libretto di Risparmio, Carta Postepay, Carta Postamat, Carta di credito, vaglia ordinario, vaglia online, B.P.F. ordinario, B.P.F. a termine B.P.F. indicizzato, B.P.F. dematerializzato, Eurogiro in contanti, Eurogiro tramite postagiuro internazionale).
- (11) Da non compilare per i servizi relativi a Vaglia ordinario, Vaglia online, B.P.F. ordinario, B.P.F. a termine B.P.F. indicizzato, B.P.F. dematerializzato, Eurogiro in contanti, Eurogiro tramite postagiuro internazionale.
- (12) Compilare solo in caso di reclamo relativo a: Rimborsi fiscali, Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Bonifici domiciliati.
- (13) Per coordinate bancarie complete si intende la stringa di caratteri comprensiva dei seguenti codici: Paese, check digit, CIN, ABI, CAB, Numero di conto. Tale campo deve essere compilato solo in caso di reclamo relativo a: Postagiuro Internazionali, Bonifici/Postagiuro Nazionali e Domiciliazioni utenze/R.I.D. che hanno determinato l'addebito dell'importo dell'operazione sul c/c dell'ordinante. Se il reclamante è l'ordinante dell'operazione indicare le coordinate bancarie complete. Se invece il reclamante è il beneficiario dell'operazione indicare esclusivamente il codice ABI ed il numero di conto corrente dell'ordinante.
Per Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Postagiuro Nazionali il codice ABI è sempre il seguente: 07601.
- (14) Compilare solo in caso di reclamo relativo a: Vaglia internazionale ordinario, Trasferimento Fondi Internazionali tramite "Eurogiro" e Trasferimento Fondi Internazionali tramite "MoneyGram".
- (15) Per coordinate bancarie complete si intende la stringa di caratteri comprensiva dei seguenti codici: Paese, check digit, CIN, ABI, CAB, Numero di conto. Tale campo deve essere compilato solo in caso di reclamo relativo a: Postagiuro Internazionali, Bonifici/Postagiuro Nazionali, Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Trasferimento Fondi tramite Eurogiro che hanno determinato l'accredito dell'importo dell'operazione sul c/c del beneficiario. Se il reclamante è il beneficiario dell'operazione indicare le coordinate bancarie complete. Se invece il reclamante è l'ordinante dell'operazione indicare solo il codice ABI ed il numero di conto corrente del beneficiario.
Per Domiciliazioni utenze/R.I.D. e Postagiuro Nazionali il codice ABI è sempre il seguente: 07601.

AVVERTENZE:

Il presente modulo deve essere inviato a cura del cliente mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a **Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta - Regolamentazione Processi e Procedure - Gestione Reclami - Viale Europa 175 - 00144 Roma** o via fax al numero **0659580160**.

È inoltre possibile inviare il reclamo telematicamente dall'apposita pagina web del sito internet www.poste.it.

La procedura relativa ai reclami è disciplinata dal "Regolamento del Servizio Reclami BancoPosta" pubblicato sulla G.U. - foglio inserzioni - n. 122 del 26/05/2004 e successive modifiche e sul sito Internet www.poste.it.

Il reclamo può essere proposto, a pena di inammissibilità, entro e non oltre 180 (centottanta) giorni dal giorno della richiesta dell'operazione o del servizio BancoPosta, salvo termini diversi applicabili a prodotti/servizi regolati da normative o accordi specifici.

Il Servizio Reclami formula la decisione e ne dà comunicazione al cliente con lettera raccomandata, di norma entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo.

PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), Poste Italiane, Viale Europa 190 Roma, in qualità di Titolare del trattamento, La informa che i dati forniti con il presente modulo sono utilizzati per la trattazione del reclamo. Il conferimento dei dati è obbligatorio: in assenza non sarà possibile espletare le attività connesse alla gestione del reclamo stesso.

Per le descritte attività Poste Italiane si avvale di proprio personale addetto alla gestione reclami, nominato incaricato del trattamento, che tratta i dati tramite modalità cartacee e mediante l'uso di mezzi elettronici.

Responsabile del trattamento di Poste è BancoPosta - Regolamentazione Processi e Procedure, con sede in Roma, Viale Europa 175, cui il reclamante può rivolgersi per esercitare i diritti che il citato decreto gli riconosce (art. 7), ossia di ottenere la conferma dell'esistenza in Poste dei dati personali che lo riguardano, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione dei dati e di opporsi al trattamento stesso per motivi legittimi.

Data Firma