

**FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA
DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI**
(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

CESSIONE DEL QUINTO BANCOPOSTA (concessa da Deutsche Bank SpA)
Pensionati INPDAP e INPS
(denominato anche Quinto BancoPosta)

Foglio Informativo relativo alla Cessione del quinto BancoPosta finanziamento personale, messo a disposizione della clientela di Poste Italiane SpA (Poste Italiane) da Deutsche Bank SpA (Banca) in forza di specifico accordo intervenuto tra quest'ultima e Poste Italiane stessa.

Questo documento non costituisce un'offerta al pubblico. Le informazioni in esso contenute sono riportate in buona fede e costituiscono un'esatta riproduzione dell'offerta che la Banca può proporre in linea con le attuali condizioni di mercato. Le condizioni previste possono variare in funzione della congiuntura di mercato vigente al momento del perfezionamento del contratto. Il presente documento non obbliga in alcun modo la banca a contrarre. Per una miglior comprensione dei termini tecnici qui utilizzati, il cliente può avvalersi della legenda posta in calce al presente foglio.

**PARTE I:
INFORMATIVA SULLA BANCA E SU POSTE ITALIANE**

Informazioni sulla Banca

Deutsche Bank SpA con sede legale e amministrativa in Piazza del Calendario 3, 20126 Milano, capitale sociale Euro 310.659.856,26; riserve Euro 656.825.125,28; indirizzo telematico: www.deutsche-bank.it; codice ABI n. 3104; iscritta all'Albo delle Banche al n. 30.7.0; capogruppo del Gruppo Deutsche Bank – soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Deutsche Bank AG - iscritto al n.3104.7 all'Albo dei Gruppi Bancari; Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 01340740156; aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo nazionale di garanzia ex art. 59 del D.Lgs. n. 58/1998.

Informazioni su Poste Italiane

Poste Italiane SpA., società con socio unico, (di seguito anche "Poste Italiane"), 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. L'indirizzo telematico di Poste Italiane SpA è il seguente: www.poste.it.

**PARTE II:
CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**

Struttura e funzione economica

Il finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio è una forma di prestito personale disciplinata dal DPR n. 180 del 05/01/1950 e relativo regolamento DPR n. 895 del 28/07/1950 e successive modifiche per legge. La "Cessione del quinto BancoPosta" è una tipologia di prestito personale riservata ai pensionati, clienti di Poste Italiane S.p.A. La concessione di detto prestito prevede una speciale modalità forma di rimborso rateale realizzabile attraverso la cessione, nei limiti di un quinto, del proprio stipendio mensile o della propria pensione a favore della Deutsche Bank SpA per un periodo massimo di 120 mesi. La restituzione delle somme dovute alla Banca avverrà pertanto mediante trattenute mensili sulla pensione effettuate direttamente dall'Ente che eroga l'assegno pensionistico.

Il finanziamento prevede, per legge, la stipula di apposita polizza assicurativa, a premio unico, a copertura del "rischio vita" e del "rischio impiego". Nel primo caso l'assicurazione si assumerà l'onere del pagamento del debito residuo senza rivalsa sugli eredi del Cliente, mentre in caso di perdita di impiego è salvo il diritto della compagnia di rivalersi sul Cliente ivi comprese le eventuali liquidazioni dovutegli a qualunque titolo. I costi delle assicurazioni saranno a totale carico del Cliente ed i relativi premi verranno trattenuti e versati alla Compagnia di assicurazione direttamente dalla Banca al momento dell'erogazione del prestito. Per i pensionati INPDAP e INPS, le coperture di garanzia possono essere fornite dal Fondo Rischi INPDAP.

Principali rischi (generici e specifici)

Essendo il prestito contro cessione del quinto della pensione un finanziamento a tasso fisso, esiste un generico rischio di interesse, derivante dall'impossibilità di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso. Si possono, inoltre, manifestare generici rischi legati all'incremento di commissioni e/o spese a carico del Cliente non imposte dal creditore a fronte di variazioni di costi bancari, postali, ecc.

PARTE III:

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO per pensionati INPDAP

SPESE E COMMISSIONI	
TAN (Tasso Annuo Nominale) utile al calcolo degli interessi % con riferimento all'anno civile (divisore 365) :	
- Per durate fino a 60 mesi	7,12%
- Per durate fino a 120 mesi	7,80%
Tasso Effettivo Globale (TEG)/Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	

- fino a 5.000 euro	20,565% (massimo) (1)																															
- oltre 5.000 euro	16,77% (massimo) (1)																															
(1) qualora il costo complessivo del finanziamento dovesse superare tali valori percentuali, il finanziamento non verrà concesso.																																
Interessi di mora	(10 punti in più del tasso BCE)																															
Spese di Istruttoria	zero																															
Commissioni accessorie	gratuite																															
Spese per Coperture Assicurative:																																
- Fondo Rischi Inpdap	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tipo di prestito</th> <th colspan="3">Aliquota Fondo Rischi*</th> </tr> <tr> <th>Pensionati da 18 a 65 anni</th> <th>Pensionati da 65 a 80 anni</th> <th>Pensionati oltre 80 anni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Decennali</td> <td>3,00%</td> <td>5,60%</td> <td>25,51%</td> </tr> <tr> <td>Quinquennali</td> <td>1,50%</td> <td>4,03%</td> <td>18,64%</td> </tr> <tr> <td>Quadriennali</td> <td>1,20%</td> <td>3,47%</td> <td>16,17%</td> </tr> <tr> <td>Triennali</td> <td>0,90%</td> <td>2,82%</td> <td>13,28%</td> </tr> <tr> <td>Biennali</td> <td>0,60%</td> <td>2,05%</td> <td>9,86%</td> </tr> <tr> <td>Annuali</td> <td>0,30%</td> <td>1,13%</td> <td>5,56%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*L'aliquota applicata è quella corrispondente all'età che il richiedente avrà al termine del finanziamento</p>	Tipo di prestito	Aliquota Fondo Rischi*			Pensionati da 18 a 65 anni	Pensionati da 65 a 80 anni	Pensionati oltre 80 anni	Decennali	3,00%	5,60%	25,51%	Quinquennali	1,50%	4,03%	18,64%	Quadriennali	1,20%	3,47%	16,17%	Triennali	0,90%	2,82%	13,28%	Biennali	0,60%	2,05%	9,86%	Annuali	0,30%	1,13%	5,56%
Tipo di prestito	Aliquota Fondo Rischi*																															
	Pensionati da 18 a 65 anni	Pensionati da 65 a 80 anni	Pensionati oltre 80 anni																													
Decennali	3,00%	5,60%	25,51%																													
Quinquennali	1,50%	4,03%	18,64%																													
Quadriennali	1,20%	3,47%	16,17%																													
Triennali	0,90%	2,82%	13,28%																													
Biennali	0,60%	2,05%	9,86%																													
Annuali	0,30%	1,13%	5,56%																													
Spese postali per ogni comunicazione al cliente	zero																															
Spese emissione duplicati di documenti:	zero																															
Conteggio finanziamento residuo	gratuito																															
Commissione di estinzione anticipata:	zero																															
Spese per il recupero giudiziale del credito	a carico del Cliente in base al vigente tariffario forense																															
Spese di recupero stragiudiziale del credito	20% dell'importo non pagato o in esazione (entro i massimi consentiti dagli specifici tariffari delle Questure competenti)																															
Spese da riconoscersi all'Ente/Azienda terza ceduta	in conformità a quanto stabilito dalle specifiche disposizioni e/o circolari emanate dallo stesso e vigenti in materia pari ad euro 1,00 per rata pagata																															
ONERI FISCALI																																
Imposta sostitutiva (ai sensi del D.P.R. 601/73 e successive modifiche e integrazioni)	0,25% del capitale finanziato																															

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO per pensionati INPS

SPESE E COMMISSIONI																								
TAN (Tasso Annuo Nominale) utile al calcolo degli interessi % con riferimento all'anno civile (divisore 365) :																								
- per importi fino a 5.000 €	7,42%																							
- per importi oltre i 5.000 €	6,58%																							
Tasso Effettivo Globale (TEG)/Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)																								
- fino a 5.000 euro	20,565% (massimo) (1)																							
- oltre 5.000 euro	16,77% (massimo) (1)																							
(1) qualora il costo complessivo del finanziamento dovesse superare tali valori percentuali, il finanziamento non verrà concesso.																								
Interessi di mora	(10 punti in più del tasso BCE)																							
Spese di Istruttoria	zero																							
Commissioni accessorie	gratuite																							
Spese per Coperture Assicurative:																								
- Fondo Rischi Inpdap	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Tipo di prestito</th> <th colspan="3">Aliquota Fondo Rischi*</th> </tr> <tr> <th>Pensionati da 18 a 65 anni</th> <th>Pensionati da 65 a 80 anni</th> <th>Pensionati oltre 80 anni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Decennali</td> <td>3,00%</td> <td>5,60%</td> <td>25,51%</td> </tr> <tr> <td>Quinquennali</td> <td>1,50%</td> <td>4,03%</td> <td>18,64%</td> </tr> <tr> <td>Quadriennali</td> <td>1,20%</td> <td>3,47%</td> <td>16,17%</td> </tr> <tr> <td>Triennali</td> <td>0,90%</td> <td>2,82%</td> <td>13,28%</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo di prestito	Aliquota Fondo Rischi*			Pensionati da 18 a 65 anni	Pensionati da 65 a 80 anni	Pensionati oltre 80 anni	Decennali	3,00%	5,60%	25,51%	Quinquennali	1,50%	4,03%	18,64%	Quadriennali	1,20%	3,47%	16,17%	Triennali	0,90%	2,82%	13,28%
Tipo di prestito	Aliquota Fondo Rischi*																							
	Pensionati da 18 a 65 anni	Pensionati da 65 a 80 anni	Pensionati oltre 80 anni																					
Decennali	3,00%	5,60%	25,51%																					
Quinquennali	1,50%	4,03%	18,64%																					
Quadriennali	1,20%	3,47%	16,17%																					
Triennali	0,90%	2,82%	13,28%																					

	Biennali	0,60%	2,05%	9,86%
	Annuali	0,30%	1,13%	5,56%
	*L'aliquota applicata è quella corrispondente all'età che il richiedente avrà al termine del finanziamento			
Spese postali per ogni comunicazione al cliente	zero			
Spese emissione duplicati di documenti:	zero			
Conteggio finanziamento residuo	gratuito			
Commissione di estinzione anticipata:	zero			
Spese per il recupero giudiziale del credito	a carico del Cliente in base al vigente tariffario forense			
Spese di recupero stragiudiziale del credito	20% dell'importo non pagato o in esazione (entro i massimi consentiti dagli specifici tariffari delle Questure competenti)			
Spese da riconoscersi all'Ente/Azienda terza ceduta	in conformità a quanto stabilito dalle specifiche disposizioni e/o circolari emanate dallo stesso e vigenti in materia pari ad euro 1,00 per rata pagata			
ONERI FISCALI				
Imposta sostitutiva (ai sensi del D.P.R. 601/73 e successive modifiche e integrazioni)	0,25% del capitale finanziato			

Il Cliente può consultare il Tasso Effettivo Globale Medio (tasso antiusura) in vigore, relativo all'operazione descritta in questo Foglio Informativo indicato nell'apposito avviso affisso presso gli Uffici Postali e pubblicato sul sito www.poste.it

PARTE IV:

CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

La presente sezione riporta le principali clausole contrattuali del Finanziamento Personale "Cessione del quinto BancoPosta" recanti i diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti tra la Banca ed il Cliente.

Erogazione del finanziamento:

L'erogazione del finanziamento richiesto avverrà entro 15 giorni dalla data di 'accettazione della cessione notificata da parte del soggetto terzo ceduto.

L'erogazione non avrà luogo se non saranno stati forniti alla Banca/Cessionaria (di seguito "Cessionaria") tutti i documenti e gli atti necessari per il valido perfezionamento della cessione, in particolare, se non sarà stato rilasciato il benestare da parte del datore di lavoro del Cliente/Cedente (di seguito "Cedente") ovvero dell'Ente pensionistico.

La Cessionaria è autorizzata a trattenere e compensare dal netto ricavo della cessione tutte le somme occorrenti per l'eventuale estinzione di precedenti altri prestiti non onorati. Il Cedente fin d'ora e in via preventiva, ratifica ogni estinzione di prestiti o vincoli gravanti sulla retribuzione compiuta dalla Cessionaria accettando altresì che le somme corrisposte a tale titolo siano detratte dal saldo della cessione.

Debitore ceduto

Il Cedente autorizza sin da subito la Cessionaria, per il caso di variazione del datore di lavoro, a notificare il contratto di finanziamento al nuovo datore di lavoro, affinché questi operi sulla retribuzione mensile del Cedente la ritenuta della quota mensile determinata quale oggetto di cessione, fino all'estinzione del prestito.

Rimborso del finanziamento

La corresponsione a favore della Cessionaria delle quote fisse predeterminate della retribuzione mensile o dell'assegno pensionistico proseguirà ininterrottamente fino alla completa estinzione del debito, al raggiungimento della quale il rapporto con il Cliente si riterrà concluso.

Rimborso in caso di cessazione o interruzione del rapporto di lavoro

Nell'ipotesi di cessazione dal servizio, che intervenga anteriormente al completamento del piano d'ammortamento, la cessione, a norma dell'art. 43 del T.U. 05/01/1950 n. 180, si estenderà automaticamente su quanto al Cedente spetti per effetto di tale cessazione ed il Cedente acconsente che il datore di lavoro trattenga l'importo necessario per l'estinzione del finanziamento a valere sulle somme che, a qualunque titolo e sotto qualsiasi denominazione, non escluse le erogazioni a titolo di liberalità e gli eventuali rimborsi delle ritenute per fondo pensione e di soccorso venissero corrisposte al Cedente dal datore di lavoro o da qualsiasi altro Ente pensionistico pubblico o privato al quale il Cedente fosse iscritto per legge o per contratto di lavoro o per contratto privato.

Qualora la cessazione del rapporto di lavoro dia diritto esclusivamente all'erogazione *una-tantum*, da parte del datore di lavoro o di qualsivoglia Ente pensionistico pubblico o privato, di una somma quale indennità di fine rapporto (TFR), capitale assicurato, o ad altro titolo, tale somma, già oggetto di cessione in garanzia a favore della Cessionaria dovrà essere corrisposta quale credito ceduto in un'unica soluzione alla Cessionaria, fino alla concorrenza del debito residuo, detratti nel caso di estinzione anticipata, i soli interessi contrattuali non ancora maturati.

In ogni caso il Cedente resterà obbligato all'immediato pagamento di tutto quanto dovuto alla Cessionaria, per l'estinzione del finanziamento per il caso d'insufficienza o incapienza delle somme dovute da parte del Debitore ceduto.

Proroga della Cessione

Nei casi di sospensione o riduzione dello stipendio, salario o assegno pensionistico dovuto al Cedente, salvo il diritto di cui al successivo articolo "Decadenza dal beneficio del termine" e ferma restando l'operatività delle garanzie assicurative per i rischi vita ed impiego, la Cessionaria avrà facoltà di consentire al Cedente la proroga del piano di ammortamento per il tempo necessario all'estinzione del debito residuo; in tal caso saranno dovuti gli interessi di mora, calcolati come previsto al successivo articolo "Interessi di mora", per il maggior periodo di tempo accordato.

Garanzie

Il trattamento di fine rapporto (o TFR) come pure ogni altra somma comunque dovuta al Cedente, sia dal datore di lavoro sia da qualsivoglia Ente pensionistico pubblico o privato, cui sia stato conferito il TFR per intero o quota parte, in ragione e/o in conseguenza del rapporto di lavoro, costituisce, a far tempo dalla stipula del contratto di finanziamento, oggetto di cessione, a garanzia del regolare pagamento dell'intero importo ceduto fino alla regolare estinzione del contratto. Il Cedente si impegna a non richiedere anticipazioni sul TFR, su indennità equipollenti, ovvero sulle prestazioni del Fondo pensione complementare scelto durante l'ammortamento del finanziamento riconoscendo che tali somme (comprese quelle di futura maturazione) costituiscono oggetto di cessione in garanzia in favore della Cessionaria, per l'integrale rimborso delle somme dovute.

Assicurazione per il rischio vita e per il rischio d'impiego

A maggior garanzia della Cessionaria, per i casi d'interruzione dei pagamenti delle quote mensili cedute, dovuti a premorienza del Cedente, risoluzione del rapporto di lavoro a seguito di licenziamento, dimissioni volontarie, mobilità o Cassa Integrazione Guadagni, riduzione dello stipendio/salario in misura superiore al 50%, aspettativa non retribuita o cessazione dal servizio attivo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 54 del D.P.R. 05/01/1950 n. 180 e dell'art. 1891 c.c. è prevista la stipula, a beneficio della Cessionaria, di specifica polizza assicurativa per "rischio vita" e/o "rischio impiego" con primaria Compagnia di Assicurazioni operante nel settore. La polizza garantisce il rimborso del credito residuo in linea capitale risultante alla data del sinistro. Per effetto di dette polizze la Compagnia di Assicurazioni resterà surrogata alla Cessionaria creditrice per tutti i crediti vantati nei confronti del Cedente nonché della debitrice ceduta per le spettanze dalla stessa dovute, a qualunque titolo, al Cedente, fino alla concorrenza delle somme effettivamente corrisposte a titolo di indennità assicurativa, con diritto di rivalsa. Per il cedente pensionato INPS o INPDAP in alternativa alla predetta polizza assicurativa è possibile accedere alla copertura di garanzia Fondo Rischi INPDAP.

Interessi di mora

Qualora il datore di lavoro, le Amministrazioni o gli Enti pensionistici, debitori ceduti, ritardino od omettano per qualsivoglia motivo di provvedere al versamento delle somme cedute, saranno applicati, su base annuale, interessi di mora, pari al tasso BCE maggiorato di dieci punti percentuali; tali interessi decorreranno, senza necessità di costituzione in mora, dalla scadenza di ciascun pagamento dovuto fino al giorno di effettivo saldo.

Alla Cessionaria saranno inoltre dovute eventuali spese di recupero stragiudiziale del credito, fatto salvo il diritto di risarcimento per ogni altro maggior danno derivante da mancato o ritardato pagamento.

Detto tasso di mora si applica per ogni somma dovuta alla Cessionaria sia da parte del Cedente che del Debitore ceduto.

Decadenza dal beneficio del termine

Si conviene espressamente che, oltre alle ipotesi previste dall'art.1186 c.c., in caso di cessazione del rapporto di lavoro, come pure di eventuale sospensione o riduzione per qualsiasi causa dello stipendio/salario od assegno mensile, o di ritardato versamento da parte del datore di lavoro, delle Amministrazioni o Ente pensionistico ceduto, anche di una sola delle rate mensili sopra pattuite, il Cedente potrà essere considerato decaduto dal beneficio del termine e la Cessionaria potrà considerare risolto il contratto con effetto immediato; tali effetti potranno verificarsi indipendentemente dalla stipula delle polizze assicurative di cui al precedente articolo "Assicurazione per il rischio vita e per il rischio d'impiego".

In conseguenza della risoluzione del contratto il Cedente dovrà rimborsare, a semplice richiesta della Cessionaria, tutte le somme dovute per l'estinzione del finanziamento, ivi compresi gli interessi di mora e le eventuali spese di recupero stragiudiziale occorse.

Estinzione anticipata

In tutte le ipotesi d'estinzione anticipata del finanziamento, ivi compresa quella eseguita per volontà del Cedente, si conviene espressamente che la Cessionaria non dovrà restituire al Cedente, neppure in parte, quanto corrisposto a titolo di commissioni, spese d'istruttoria, premio di polizza ed imposte, che s'intendono in ogni caso dovuti, quali oneri connessi alla istruttoria ed alla concessione del finanziamento.

Il capitale residuo dovuto alla Cessionaria all'atto dell'estinzione anticipata sarà determinato quale sommatoria del valore attuale di tutte le rate ancora non scadute alla data della risoluzione, con applicazione del tasso d'interesse annuo previsto dal contratto. A detto importo saranno sommate eventuali rate insolute, interessi di mora per ritardati pagamenti, altri sospesi a carico del Cedente e una commissione per estinzione anticipata nella misura riportata nei FI e DDS pro tempore vigenti.

Modifiche alle condizioni economiche e contrattuali

Fermo il carattere fisso ed invariabile del TAN quale indicato nella sezione Condizioni economiche per tutta la durata del finanziamento, la Cessionaria si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali applicate al finanziamento qualora sussista un giustificato motivo, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1341, comma 2, del codice civile. In caso di variazioni, la Banca, ai sensi dell'art.118 D.Lgs. n. 385/1993 e successive integrazioni e/o modificazioni, invia una comunicazione scritta al Cedente, presso l'ultimo indirizzo da questi comunicato, con un preavviso minimo di trenta giorni. La modifica si intende approvata ove il Cedente non receda dal contratto entro sessanta giorni. In caso di esercizio del diritto di recesso, al Cedente verranno applicate, in sede di liquidazione del rapporto, le condizioni precedentemente praticate, senza penalità e senza spese di chiusura.

Procedure concorsuali a carico del datore di lavoro

Nell'ipotesi di fallimento, liquidazione coatta amministrativa o altra procedura concorsuale a carico del datore di lavoro, la Cessionaria potrà richiedere l'ammissione allo stato passivo della procedura instauratasi di tutti i crediti relativi alle somme cedute in via privilegiata ed in surroga al Cedente; quest'ultimo si impegna a rinunziare a favore della Cessionaria e fino a completa estinzione della cessione, alla facoltà di richiedere l'intervento del Fondo di Garanzia previsto dalla L.297/82.

Il Cedente si impegna fin d'ora a tenere indenne e/o comunque a rimborsare la Cessionaria da tutte le spese legali che dovessero rendersi necessarie per il riconoscimento dei crediti ceduti in sede giudiziaria.

Deroga all'art. 190 c.c.

La Cessionaria, in espressa deroga a quanto previsto dall'art. 190 c.c., sarà autorizzata ad agire, anche in via principale e non solo sussidiaria, per il recupero del proprio credito, sui beni personali del coniuge del Cedente.

Spese ed oneri fiscali

Tutte le spese occorrenti per il perfezionamento dell'atto di cessione nonché le tasse, ivi compresi bollo e registro soggetti alle disposizioni di cui al D.P.R. 29/9/1973 n. 601 e successive modifiche, sono esclusivamente a carico del soggetto Cedente. Quest'ultimo autorizza

incondizionatamente gli addebiti dovuti e tutte le spese ed imposte connesse all'atto di cessione, prendendo atto che le relative trattenute potranno avvenire anche in eccedenza al quinto di stipendio o pensione ceduto, ai sensi dell'art. 2 del Testo Unico 05.01.1950 n. 180. In ogni caso, il Cedente è obbligato a tenere indenne la Cessionaria per ogni onere dalla stessa sostenuto in relazione all'atto di cessione.

**PARTE V:
RECLAMI**

Il cliente può avanzare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca (indirizzo Deutsche Bank - Ufficio Reclami Piazza del Calendario, 1 20126 Milano Mail: deutschebank.ufficioreclami@db.com Fax: 02/40243476), che deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In alternativa Il cliente può presentare il reclamo, anche per lettera 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 n. 0659580160 o per via telematica compilando lo specifico "Modulo di reclamo Bancoposta" disponibile sul sito www.poste.it.

Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca ovvero a Poste Italiane Spa la relativa guida riguardante l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Poste Italiane e Deutsche Bank aderiscono al Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per sapere come rivolgersi a tale organismo, il cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario www.conciliatorebancario.it, il sito www.poste.it oppure rivolgersi agli Uffici Postali o alla Banca

LEGENDA

Erogazione: Atto attraverso cui il finanziatore versa a favore del debitore l'importo concesso in prestito e con il quale si perfeziona il contratto di credito.

Estinzione anticipata: Facoltà di estinguere il prestito anticipatamente rispetto al termine concordato, eventualmente dietro pagamento di un eventuale onere aggiuntivo.

Penale estinzione anticipata: Spesa aggiuntiva eventualmente chiesta al debitore per l'estinzione anticipata di un prestito.

Interessi di mora: Interessi dovuti per il periodo di ritardato pagamento delle rate

Piano di ammortamento: Modello finanziario che riporta, per un operazione di finanziamento rateale, per ogni periodo di rimborso, l'importo della rata dovuta, distinta tra quota capitale e quota interessi, il debito estinto e il debito residuo

TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) / ISC: Indice, espresso in termini percentuali e su base annua, del costo complessivo del finanziamento. Comprende gli oneri accessori quali spese di istruttoria, spese per assicurazioni, commissioni bancarie e commissioni diverse, con esclusione degli oneri erariali e dei costi sostenuti dalla Banca erogante.

TAN (Tasso Annuo Nominale): Il TAN è il tasso di interesse, espresso in percentuale e su base annua, applicato dagli istituti di credito all'importo lordo del finanziamento. Viene utilizzato per calcolare, a partire dall'ammontare finanziato e dalla durata del prestito, la quota interesse che il debitore dovrà corrispondere al finanziatore e che, sommata alla quota capitale, andrà a determinare la rata di rimborso. Nel computo del TAN non entrano oneri accessori quali provvigioni, spese e imposte.

Rata: Pagamento periodico che il debitore ceduto effettua per conto del cedente per la restituzione del finanziamento. La rata è composta da una quota capitale e da una quota interessi.

Decadenza dal beneficio del termine: Il venir meno, per il cliente finanziato, del diritto di rimborsare il prestito con pagamenti rateali alle scadenze stabilite in contratto, con conseguente immediata esigibilità dell'intero credito vantato dalla Banca.