

24 maggio 2011 0:00

### **Banco Posta, cambio carta poco agevole**

Sono una correntista Banco Posta, mi trovo per lavoro temporaneamente in Spagna, per 4 mesi. La settimana scorsa mi si è smagnetizzata la carta Postamat, trovandomi per fortuna in Italia in quel momento, ne ho richiesta la sostituzione. Per procedura Banco Posta il codice segreto viene inviato al domicilio e la carta all'ufficio postale di riferimento, e solo io posso ritirarla e contestualmente attivarla. In seguito ad un furto subito qui in Spagna mi trovo in urgenza di accedere al mio conto corrente, cosa che senza la Carta Postamat è impossibile nonostante io sia iscritta anche al servizio online. Ho cercato assistenza dalle Poste telefonicamente, via mail tramite i moduli che sono on line sul sito Poste Italiane ma passati 5 giorni non ho avuto nessuna risposta, nemmeno mi rispondono presso gli uffici postali. Mi chiedo quali siano i miei diritti a riguardo, essendo il mio conto corrente al quale non mi permettono di accedere in nessun modo. E soprattutto la non risposta alle varie sollecitazioni di assistenza mi lascia perplessa su questo tipo di servizio.

Sara, da Bologna

#### **Risposta:**

Non siamo purtroppo in grado di aiutarla riguardo la disavventura occorsa, ma di sicuro possiamo dire che questa procedura delle Poste non è conforme ad un criterio di diligenza, peggio ancora se non si risponde ai reclami, quindi le Poste possono essere viste come responsabili dei danni e dei disagi che da questa procedura sono scaturiti. La carta si può inviare dove il cliente desidera, facendola viaggiare non attivata. Analoghe procedure si possono adottare per comunicare al cliente il nuovo codice PIN.