

## Foglio Informativo

### Sommario

<b>Foglio Informativo</b>	<b>2</b>
<i>Informazioni sull'emittente e sul collocatore</i>	2
<i>Disciplina del deposito</i>	2
<i>Caratteristiche dei libretti di risparmio postale</i>	2
<i>Termini e modalità per l'individuazione del tasso d'interesse</i>	4
<i>Tabelle riepilogative dei servizi, dei costi e dei limiti di operatività</i>	4
<i>Informazione sui rischi dell'operazione</i>	6
<i>Reclami</i>	6

Prima di procedere all'adesione si raccomanda di leggere attentamente la presente documentazione nella sua interezza, disponibile gratuitamente sul sito internet [www.risparmio postale.it](http://www.risparmio postale.it), ovvero in forma cartacea presso gli uffici postali, nonché sul sito internet dell'emittente [www.cdp.it](http://www.cdp.it)

### 1. Informazioni sull'Emittente

Cassa depositi e prestiti società per azioni (di seguito, "CDP S.p.A.").  
Sede legale: Via Goito, 4 – 00185 Roma.  
Iscritta presso CCIAA di Roma al n. REA 1053767.  
Codice fiscale e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 80199230584  
Partita IVA 07756511007.  
Capitale sociale euro 4.051.143.264,00 interamente versato.  
Sito Internet: [www.cdp.it](http://www.cdp.it)  
Rating: BBB-/Baa2/BBB (da Standard & Poor's, Moody's e Fitch).  
Garante dell'emissione: Stato italiano.

### 2. Informazioni sul Collocatore

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta (di seguito anche "Poste Italiane").  
Sede legale: Viale Europa 190 - 00144 Roma.  
Codice ABI 07601.  
Codice fiscale e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 97103880585  
Partita IVA 01114601006.  
Capitale sociale euro 1.306.110.000,00.  
Siti internet: [www.poste.it](http://www.poste.it)

### 3. Disciplina del deposito

I libretti di risparmio postale (di seguito, "libretti") sono disciplinati dall'Art. 5 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, e dal decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 ottobre 2004, pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana (riportati sul sito Internet [www.cdp.it](http://www.cdp.it)).

### 4. Caratteristiche dei libretti di risparmio postale

#### Tipologie

**I libretti sono prodotti finanziari rappresentati da depositi nominativi.** I libretti nominativi ordinari possono essere emessi, a scelta del Cliente, in forma cartacea (di seguito "Libretto Cartaceo") o in forma dematerializzata (di seguito "Libretto Dematerializzato"). I Libretti Cartacei sono rappresentati da un documento fisico; i Libretti Dematerializzati sono rappresentati unicamente dalle registrazioni contabili. I libretti giudiziari sono emessi esclusivamente in forma cartacea.

Ai sensi dell'art. 3 comma 12 del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 90, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, a decorrere dal 4 luglio 2017 è ammessa esclusivamente l'emissione di libretti nominativi ed è vietato il trasferimento di libretti al portatore che, ove esistenti, sono estinti dal portatore entro il 31 dicembre 2018.

#### Rendimenti e modalità di calcolo degli interessi

Le somme depositate sui libretti maturano interessi dal giorno in cui è effettuato il versamento in contanti o l'accredito, nonché l'accredito degli importi degli assegni versati al "dopo incasso"<sup>1</sup>, fino al giorno del prelevamento, parziale o totale, del credito liquido risultante. Gli interessi sono calcolati con il criterio dell'anno civile, secondo il metodo scalare, capitalizzati al 31 dicembre di ogni anno e registrati contabilmente dopo la loro capitalizzazione. In caso di Libretto Cartaceo l'ammontare degli interessi maturati viene annotato, dopo la loro liquidazione, sui libretti alla presentazione del libretto stesso agli uffici postali. Gli interessi sono altresì liquidati in occasione dell'estinzione del libretto.

Il tasso di interesse lordo praticato sui libretti è riportato nel Capitolo 5 ("Termini e modalità per l'individuazione del tasso d'interesse").

#### Infruttiferità e dormienza

Se il credito presente sul Libretto è pari o inferiore a 250,00 euro, il libretto cessa di essere fruttifero trascorsi cinque anni dall'ultima operazione annotata o registrata contabilmente. L'annotazione o la registrazione contabile dei soli interessi non interrompe il decorso del termine. Il libretto torna ad essere fruttifero a decorrere dall'annotazione o dalla registrazione contabile di una nuova operazione.

Un libretto nella libera disponibilità delle somme con saldo superiore a 100,00 euro e non movimentato per dieci anni confluisce nel Fondo "depositi dormienti"<sup>2</sup>.

#### Regime fiscale

Agli interessi si applica una ritenuta del 26%<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Le modalità di trasferimento fondi sul libretto e i relativi tempi di accredito delle somme sono indicati nella Tabella 2.

<sup>2</sup> Istituito ai sensi dell'art. 1, comma 343, della legge n. 266/2005 e disciplinato dal Regolamento di cui al D.P.R. 22 giugno 2007 n. 116. Per maggiori informazioni consultare <http://www.consap.it/fondi-e-attivita/supporto/rapporti-dormienti>.

<sup>3</sup> Ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.L. 66/2014, convertito con modificazioni dalla legge 89/2014.

23 ottobre 2017

Il libretto è assoggettato annualmente ad un'imposta di bollo fissa pari a euro 34,20 se il cliente è persona fisica e a euro 100,00 se il cliente è persona giuridica<sup>4</sup>. Se il cliente è persona fisica, l'imposta non è dovuta quando la giacenza media annua è complessivamente<sup>5</sup> non superiore a euro 5.000<sup>6</sup>. Nel caso in cui il libretto non presenti un saldo sufficiente a soddisfare gli oneri fiscali esso si estingue. In tal caso, estinto il libretto incapiente, si applica ad ogni effetto di legge, la compensazione del credito a valere su altri libretti recanti la medesima intestazione o cointestazione.

### **Modalità di comunicazione alla clientela e diritto di recesso**

Le comunicazioni della CDP S.p.A. ai titolari dei libretti, comprese quelle inerenti eventuali variazioni contrattuali sfavorevoli di tipo generalizzato, sono effettuate mediante l'inserzione di appositi avvisi nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica, sui siti Internet [www.cdp.it](http://www.cdp.it). Al fine di garantire l'effettiva conoscenza delle informazioni pubblicate, queste ultime possono essere rese note anche mediante l'esposizione di appositi avvisi nei locali aperti al pubblico di Poste Italiane, nonché mediante pubblicazione su quotidiani a diffusione nazionale di cui uno economico, con l'indicazione degli estremi della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica ovvero con l'avvertenza che l'avviso è in corso di pubblicazione. In ogni caso le variazioni contrattuali sfavorevoli di tipo generalizzato non possono avere effetto nei confronti del depositante in data anteriore alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica. Entro quindici giorni dalla pubblicazione il sottoscrittore ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza spese, alle condizioni precedentemente praticate.

Poste Italiane fornisce ai titolari dei libretti le comunicazioni di cui all'art.9, comma 5, del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 ottobre 2004, con periodicità annuale, gratuitamente e a richiesta. Inoltre, Poste Italiane fornisce ai titolari dei Libretti Dematerializzati il rendiconto delle registrazioni contabili di cui all'art. 9, comma 5 bis, del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 ottobre 2004, su supporto durevole in formato elettronico nell'apposita area privata dei siti <http://www.poste.it> e <http://www.risparmiopostale.it> con periodicità annuale e gratuitamente.

### **Duplicazione dei Libretti Cartacei**

Nel caso di sottrazione, distruzione o smarrimento dei Libretti Cartacei può esserne richiesta la duplicazione direttamente dall'intestatario presso qualunque ufficio postale mediante compilazione e sottoscrizione della denuncia di perdita sulla quale devono essere indicati gli estremi necessari del libretto e, in caso di sottrazione, gli estremi della denuncia presentata agli organi di pubblica sicurezza.

L'ufficio postale provvede a affiggere nei propri locali aperti al pubblico un "avviso/diffida" per 30 giorni nel caso di libretti con saldo inferiore a 516,46 euro e per 90 giorni nel caso di saldo uguale o superiore a 516,46 euro<sup>7</sup>. Trascorso tale periodo è possibile il rilascio del duplicato.

Nel caso in cui il libretto smarrito sia utilizzato per l'accredito della pensione o dello stipendio è possibile richiedere nel periodo dell'ammortamento la corresponsione dell'importo complessivo della pensione o stipendio presso qualsiasi ufficio postale. Fuori da questi casi, il libretto sul quale non vi sia più spazio per ulteriori annotazioni, o che si sia comunque deteriorato, è sostituito senza spese da Poste Italiane S.p.A. a richiesta del depositante.

### **Spese e commissioni**

Nessuna spesa e commissione è dovuta per l'apertura, la gestione e l'estinzione dei libretti. La duplicazione del libretto comporta il pagamento di euro 1,55.

## **4.1. Tipologie**

### **4.1.1 Libretti di risparmio postale nominativi ordinari**

#### **Caratteristiche specifiche**

I libretti di risparmio postale nominativi ordinari, possono essere emessi in forma cartacea o in forma dematerializzata in tutti gli uffici postali. Ai sensi dell'art. 7, comma 9, del D.M. 6 ottobre 2004 e s.m.i., il Libretto Cartaceo può essere sostituito, a richiesta del titolare e previa restituzione del documento cartaceo, con un Libretto Dematerializzato regolato dalla disciplina contrattuale per esso prevista. I libretti possono essere intestati sia a persone fisiche sia a persone giuridiche. Possono essere intestati anche a più persone fisiche, in numero non superiore a quattro. Non sono consentite cointestazioni tra soggetti maggiorenni e minorenni, né tra soggetti minorenni. Non è consentita l'emissione di Libretti Dematerializzati intestati a soggetti minorenni. Non è consentita l'emissione di Libretti Dematerializzati in caso di cointestazione a firma congiunta. Nel caso in cui l'intestatario, al momento della richiesta di prelievo risulti ancora minorenne, è necessario, il provvedimento di autorizzazione del giudice tutelare<sup>8</sup>, salvo che si tratti di prelievo da parte degli esercenti la responsabilità genitoriale di somme erogate dall'INPS, mediante accredito sul libretto di risparmio postale nominativo ordinario, a titolo di indennità di frequenza e di indennità di accompagnamento di cui l'intestatario è beneficiario. I versamenti e i prelievi possono essere effettuati da ciascun intestatario, anche separatamente, salvo patto contrario da notificare a Poste Italiane e ad eccezione dei casi previsti dalle leggi vigenti.

<sup>4</sup> Ai sensi dell'art. 13, comma 2 bis e nota 3 bis, della Tariffa, parte prima, allegata al D.P.R. 642/1972, come modificato dall'art. 19 del decreto legge 201/2011, convertito con modificazioni dalla legge 214/2011

<sup>5</sup> Si fa riferimento alla giacenza media giornaliera di tutti i libretti con medesima intestazione. Laddove il cliente sia titolare di più libretti ed anche su uno soltanto sia superata la giacenza media annua di euro 5.000, l'imposta di bollo fissa pari ad euro 34,20 è applicata su tutti i libretti identicamente intestati.

<sup>6</sup> Con decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 24 maggio 2012 sono stabilite le modalità di attuazione delle suddette norme.

<sup>7</sup> La normativa di riferimento è la Legge 30 luglio 1951, n. 948, tenuto conto che tutti gli adempimenti previsti dalla legge a carico dell'Emittente sono svolti da Poste Italiane

<sup>8</sup> Conformemente alla previsione dell'art. 320, comma 4, del Codice civile

23 ottobre 2017

Le operazioni disposte da ciascun intestatario separatamente, o dal suo rappresentante debitamente legittimato, liberano pienamente Poste Italiane nei confronti degli altri intestatari, eccettuati i casi di notifica di atti da cui risulti che il credito non è più nella disponibilità di ciascun intestatario. Non è previsto il rilascio di delega a valere sui Libretti Dematerializzati intestati a persona giuridica.

Sulla giacenza maturano interessi al tasso nominale annuo lordo riportato nel Capitolo 5 ("Termini e modalità per l'individuazione del tasso d'interesse").

Con periodicità annuale e gratuitamente Poste Italiane mette a disposizione dei titolari dei Libretti Dematerializzati, in formato elettronico nell'apposita area privata dei siti internet [www.poste.it](http://www.poste.it) e [www.risparmiopostale.it](http://www.risparmiopostale.it), il rendiconto delle registrazioni contabili<sup>9</sup>.

L'orario di accesso all'area privata è il seguente: dalle 8:00 alle 22:00 tutti i giorni.

Trascorsi sessanta giorni dall'avvenuta annotazione delle operazioni sul Libretto Cartaceo o dalla data in cui il rendiconto delle registrazioni contabili è messo a disposizione per i Libretti Dematerializzati, esse si intendono approvate, salvo opposizione sottoscritta da tutti i titolari del libretto di risparmio postale, notificata dagli stessi a Poste Italiane entro il predetto termine.

### Carta Libretto

I versamenti e i prelievi a valere sui Libretti Cartacei possono essere effettuati presso tutti gli uffici postali dotati di terminale POS, nonché presso gli sportelli automatici contraddistinti dal marchio Postamat (ATM), utilizzando la Carta Libretto, rilasciata all'intestatario del Libretto che ne abbia fatto richiesta, operante esclusivamente sul circuito postale denominato Postamat con le modalità e alle condizioni descritte nelle relative condizioni contrattuali. Per i Libretti Cartacei cointestati è consentito il rilascio della Carta Libretto nel caso in cui ciascun intestatario possa agire separatamente dagli altri intestatari. I titolari della Carta Libretto possono effettuare un numero massimo di 40 operazioni consecutive senza l'annotazione sul libretto. Raggiunto tale limite, l'operatività della Carta Libretto è sospesa ed è necessario recarsi presso qualsiasi ufficio postale per l'annotazione sul Libretto. Ad annotazione avvenuta, la Carta Libretto è nuovamente operativa.

I versamenti e i prelievi a valere sui Libretti Dematerializzati possono essere effettuati presso tutti gli uffici postali esclusivamente tramite l'utilizzo della Carta Libretto, obbligatoria per il Libretto Dematerializzato. Tramite l'utilizzo della Carta Libretto il titolare può effettuare le disposizioni descritte in Tabella 1. I titolari di libretti che abbiano disposto l'accredito della propria pensione sul libretto e che abbiano attivato la Carta Libretto beneficiano di una copertura assicurativa gratuita in caso di rapina, scippo, furto con destrezza, furto a seguito di infortunio o improvviso malore avvenuti nelle due ore successive al prelievo effettuato presso gli uffici postali, ovvero presso gli ATM. La copertura assicurativa opera fino ad un massimo annuo di 700,00 euro. Per maggiori informazioni si rinvia al Foglio Informativo della Carta Libretto ed alla relative Condizioni generali di contratto.

### Sospensione dei servizi relativi alla Carta Libretto

Le funzionalità dispositive previste dalla Carta Libretto sono sospese in fase di duplicazione del Libretto Cartaceo richiesta in seguito al furto, alla distruzione o allo smarrimento dello stesso; ferma restando la titolarità della Carta Libretto attiva, il Cliente può utilizzare unicamente le funzionalità informative.

#### 4.1.2. Libretti giudiziari

##### Caratteristiche specifiche

I libretti giudiziari possono essere emessi esclusivamente in forma cartacea e intestati sia a persone fisiche maggiori di età, sia a persone giuridiche, quali parti di un procedimento giudiziario, ovvero: a) all'Organo Giudiziario, per le somme sequestrate nei procedimenti penali contro ignoti ovvero per somme pertinenti a cittadini italiani deceduti all'estero; b) agli avvocati legalmente esercitanti davanti all'Organo Giudiziario che richiede o convalida l'apertura del deposito, esclusivamente per somme depositate per concorrere agli incanti; c) alla "curatela fallimentare", per somme relative a procedure fallimentari; d) ai soggetti indicati con specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

Ai libretti giudiziari trova applicazione la disciplina prevista per i Libretti Cartacei, ferme restando le specifiche modalità operative di gestione. I versamenti e i prelievi possono essere effettuati presso gli uffici postali abilitati, situati in località sede di Tribunali, Corti d'Appello o Uffici di Conciliazione, su richiesta dell'autorità giudiziaria e per finalità di natura cautelare.

Sulla giacenza maturano interessi al tasso nominale annuo lordo riportato nel Capitolo 5 ("Termini e modalità per l'individuazione del tasso d'interesse"). I libretti giudiziari sono assoggettati ad imposta di bollo ordinaria pari a euro 2 per saldi superiori a euro 77,47.

#### 4.1.3 Libretti al portatore

##### Caratteristiche specifiche

I libretti al portatore sono intestati sia a persone fisiche maggiori di età e capaci di agire, sia a persone giuridiche. Il saldo dei libretti al portatore deve essere inferiore a 1.000,00 euro<sup>10</sup>.

Sulla giacenza maturano interessi al tasso nominale annuo lordo riportato nel Capitolo 5 ("Termini e modalità per l'individuazione del tasso d'interesse").

A decorrere dal 4 luglio 2017, ai sensi dell'art. 3 comma 12 del decreto legislativo 25 maggio 2017, n. 90, è vietato il trasferimento di libretti al portatore che, ove esistenti, sono estinti dal portatore entro il 31 dicembre 2018.

<sup>9</sup> Ai sensi dell'art.9, 5 bis, del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 ottobre 2004.

<sup>10</sup> Ai sensi dell'art.49, comma 12, del D.lgs. n. 231/2007 e s.m.i.

### 5. Termini e modalità per l'individuazione del tasso d'interesse

Tassi annui nominali lordi in vigore dal 18 febbraio 2016	
Libretti nominativi ordinari	0,01%
Libretti Giudiziari	0,01%
Libretti al Portatore	0,01%

### 6. Tabelle riepilogative dei servizi, dei costi e dei limiti di operatività

Servizi	Ufficio Postale di apertura	Altri Uffici Postali	ATM (Circuito Postamat)
Versamento assegni al dopo incasso	Consentito	Non consentito	Non Consentito
Versamento in contanti	Consentito	Consentito	Non Consentito
Prelievo in contanti senza Carta Libretto (solo in caso di Libretto Cartaceo)	Consentito	Consentito	Non Consentito
Prelievo in contanti con Carta Libretto	Consentito	Consentito	Consentito
Estinzione libretto	Consentito	Consentito	Non Consentito
Girofondo con Carta Libretto da Libretto a Libretto Smart e viceversa <sup>11</sup>	Consentito	Consentito	Consentito
Sottoscrizione buoni fruttiferi postali emessi in forma dematerializzata	Consentito	Consentito	Non consentito
Rimborso buoni fruttiferi postali emessi in forma dematerializzata	Consentito	Consentito	Non consentito
Consultazione posizione buoni fruttiferi postali dematerializzati regolati sul libretto	Consentito	Consentito	Non consentito
Consultazione del saldo del libretto	Consentito	Consentito	Consentito
Consultazione operazioni effettuate sul libretto negli ultimi 12 mesi <sup>12</sup>	Consentito	Consentito	Consentito

Tabella 1. Servizi disponibili su libretto nominativo ordinario e canali dai quali è possibile il loro utilizzo.

Di seguito sono specificate le modalità di trasferimento fondi sul libretto e i relativi tempi di accredito delle somme

Modalità di trasferimento	Disponibilità delle somme
Assegno bancario	Somme disponibili a partire dal 7° giorno lavorativo bancario
Assegno bancario circolare	Somme disponibili a partire dal 7° giorno lavorativo bancario
Assegno postale	Somme disponibili a partire dal 4° giorno lavorativo bancario
Girofondi con Carta Libretto da libretto a Libretto Smart e viceversa <sup>11</sup>	Disponibilità immediata

Tabella 2. Modalità di trasferimento fondi sul libretto e i tempi di accredito.

Voci di spesa	Costo
Spese di apertura del libretto	€ 0,00
Spese di estinzione del libretto	€ 0,00
Spese di gestione del libretto	€ 0,00
Commissioni versamento (assegno/contanti)	€ 0,00
Commissioni prelievo contanti (ATM Postamat/sportello)	€ 0,00
Commissioni di sottoscrizione buoni fruttiferi postali (sportello)	€ 0,00
Commissioni di rimborso buoni fruttiferi postali (sportello)	€ 0,00
Costo emissione Carta Libretto	€ 0,00
Costo sostituzione Carta Libretto (per smarrimento, distruzione, sottrazione o blocco)	€ 0,00
Spese duplicazione del Libretto Cartaceo	€ 1,55
Comunicazioni ai titolari dei libretti	€ 0,00

Tabella 3. Spese e commissioni relative alle operazioni effettuabili sul libretto.

Tipo operazione	Limiti di operatività <sup>13</sup>
Prelievo a sportello in Ufficio Postale di apertura del libretto	Nessun limite

<sup>11</sup> Operazione consentita esclusivamente tra rapporti intestati o cointestati al medesimo soggetto.

<sup>12</sup> Fino ad un massimo di 40 operazioni in ufficio postale e di 8 operazioni in ATM.

<sup>13</sup> In ogni caso, indipendentemente dai limiti indicati in tabella, le operazioni di prelievo non possono essere di importo superiore al saldo disponibile.

Prelievo senza Carta a sportello in uffici postali diversi da quello di apertura del libretto (solo in caso di Libretto Cartaceo)	600,00 euro al giorno
Prelievo con Carta a sportello in uffici postali diversi da quello di emissione di libretto	Nessun limite
Prelievo ATM <i>Postamat</i>	600,00 euro al giorno/2.500,00 euro al mese
Versamento a sportello in Ufficio Postale	500.000,00 euro al giorno
Girofondi con Carta Libretto da Libretto a Libretto Smart e viceversa, sportello	Nessun limite
Girofondi con Carta Libretto da Libretto a Libretto Smart e viceversa, tramite ATM	600,00 euro al giorno/2.500,00 euro al mese
Utilizzo ATM esterni agli uffici postali	Dalle 6:00 alle 22:00
Utilizzo ATM interni agli uffici postali	Orario di apertura del singolo ufficio postale
Utilizzo Carta Libretto collegata al Libretto Cartaceo	Massimo 40 operazioni consecutive senza annotazione sul libretto <sup>14</sup>

Tabella 4. Limiti di operatività sul libretto.

### 7. Informazioni sui rischi dell'operazione

Di seguito sono riportati i principali rischi connessi con l'operazione:

- variazione in senso sfavorevole del tasso d'interesse. Trattandosi di un deposito a vista, il tasso d'interesse del libretto è soggetto a variazioni in aumento o diminuzione dovute, tra l'altro, a mutamenti delle condizioni dei mercati finanziari;
- se il credito annotato è pari o inferiore a 250,00 euro, il libretto cessa di essere fruttifero trascorsi cinque anni dall'ultima operazione annotata;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi nel caso di smarrimento o sottrazione del libretto al portatore con conseguente possibilità di prelievo del saldo da chi appare legittimo possessore del libretto;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi nel caso di smarrimento o sottrazione della Carta Libretto fino al blocco della medesima.

### 8. Reclami

L'intestatario può avanzare reclamo a Poste Italiane, esclusivamente in forma scritta, per qualunque questione derivante dalla presunta inosservanza da parte di Poste Italiane stessa delle condizioni contrattuali che regolano il rapporto in essere, con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata, 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 compilando la specifica "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta";
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, utilizzando il modulo web: "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta", disponibile sul sito "www.poste.it" seguendo il seguente percorso: "Assistenza – Reclami – Servizi Finanziari".

Qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Poste Italiane;
- Conciliatore Bancario Finanziario per richiedere il servizio di conciliazione. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere a Poste Italiane.

Resta fermo il diritto di Poste Italiane e del Cliente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria.

<sup>14</sup> Nel numero massimo indicato sono incluse tutte le operazioni, anche se effettuate senza l'utilizzo della Carta Libretto. Raggiunto tale limite, l'operatività dispositiva mediante l'utilizzo della Carta Libretto è sospesa ed è necessario recarsi presso qualsiasi ufficio postale per l'annotazione sul libretto. Ad annotazione avvenuta, la Carta Libretto è nuovamente operativa.