

Conto di Base

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica: Banca Apulia S.p.A.
Sede legale e sociale: Via Tiberio Solis, 40 - 71016 San Severo (FG) Tel: 0882 201111 Fax: 0882 225214
Direzione Generale: Corso Vittorio Emanuele II, 112 – 70122 Bari Tel: 080 2177211 Fax: 080 2177399
Sito Internet: www.bancapulia.it E-mail: posta@bancapulia.it
Numero di iscrizione al Registro Imprese di Foggia, Codice Fiscale e Partita IVA: 00148520711
Numero di iscrizione all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia: 1089.2 - Codice ABI n. 5787.7 - C.C.I.A.A. di Foggia 10638

RISERVATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE

Soggetto che entra in contatto con il cliente

Nome	Cognome
Indirizzo	Telefono E-mail

CHE COS'E' IL CONTO DI BASE

Il Conto Corrente è un contratto con il quale la Banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile). Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido. Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi (www.fitcd.it) (istituito ai sensi del D. Lgs. 15 febbraio 2016 n. 30) che assicura a ciascun depositante una copertura fino a 100.000,00 euro complessivi. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il documento "Informazioni di base sulla protezione dei depositi" disponibile sul sito internet www.bancapulia.it nella sezione "Trasparenza" e presso tutte le filiali della Banca.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Secondo quanto previsto dal D.L. n.201/2011, art.12, comma 3, convertito con modificazioni dalla legge 214/2011, il Conto di Base è uno strumento di inclusione finanziaria ad operatività limitata. Esso non consente l'accesso ad altre tipologie di servizio ed è predisposto sulla base dell'Accordo di Convenzione tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze-Dipartimento del Tesoro, la Banca d'Italia, l'Associazione Bancaria Italiana, le Poste Italiane e l'Associazione Italiana Istituti di Pagamento e di Moneta Elettronica. In particolare, sono esclusi i servizi di assegni, carta di credito, accesso a forme di finanziamento e deposito titoli per gli investimenti.

Per saperne di più: **La Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito www.bancapulia.it e presso tutte le filiali della banca.

REQUISITI PER L'APERTURA DEL CONTO

Beneficiari del **Conto di Base**: clienti consumatori, secondo l'art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs 206/2005.

Beneficiari del **Conto di Base – Fasce Socialmente Svantaggiate**: clienti consumatori, secondo l'art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs 206/2005, il cui reddito ISEE annuo è inferiore ad € 8.000,00.

Beneficiari del **Conto di Base – Pensionati**: aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a € 18.000,00 lordi annui che non rientrano nella categoria delle "Fasce Socialmente Svantaggiate".

TRASLOCO LIBERO

Trasloco Libero è il servizio, previsto dalla legge n. 33/2015, che consente ai clienti consumatori, senza oneri o spese, di trasferire da una banca (Banca Originaria) a Veneto Banca (Banca Nuova):

- i servizi di pagamento attivi sul conto corrente presso la Banca Originaria (Conto Originario);
- il saldo del Conto Originario;
- gli strumenti finanziari presenti sul dossier titoli presso la banca Originaria.

La richiesta di trasferimento può prevedere anche la richiesta di chiusura del Conto Originario.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE
QUANTO PUO' COSTARE IL CONTO CORRENTE "CONTO DI BASE"

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILI	ISC
Profilo Conto di Base	€ 24,00
Profilo Conto di Base – Fasce Svantaggiate	€ 0,00
Profilo Conto di Base – Pensionati	€ 0,00

L'Indicatore Sintetico di Costo è stato calcolato secondo le indicazioni dell'art. 8, comma 3, par. a) dell'Accordo MEF – ABI per la definizione del Conto di Base. Oltre a questi costi va considerato l'eventuale imposta di bollo prevista dal citato Accordo, secondo la normativa vigente (l'imposta di bollo, pari a 34,20 euro annui per le Persone Fisiche, non è dovuta per i rapporti ad essi intestati aventi nel periodo rendicontato una giacenza media complessiva inferiore ad euro 5.000,00). I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono ai profili di operatività, meramente indicativi stabiliti dall'Accordo MEF – ABI, in deroga al provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009.

L'utilizzo del conto per un numero di operazioni superiore a quello indicato per ciascuna tipologia di servizio come ricompreso nel canone, comporta l'applicazione della relativa spesa in aggiunta al canone stesso.

Per saperne di più: www.bancaditalia.it

QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO

Il Conto di base non prevede la concessione di Fido

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto.

VOCI DI COSTO		Conto di base	Conto di base – Fasce svantaggiate	Conto di base - Pensionati
	Spese per l'apertura del conto	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Canone annuo	€ 24,00 (il canone viene addebitato mensilmente per un importo pari al canone annuo diviso 12)	€ 0,00 (il canone viene addebitato mensilmente per un importo pari al canone annuo diviso 12)
		Numero operazioni incluse nel canone annuo	n. 36 (operaz. gruppo 2)	n. 36 (operaz. gruppo 2)
			n. 12 (operaz. gruppo 4)	n. 12 (operaz. gruppo 4)
		n. 12 (operaz. gruppo 5)	n. 0 (operaz. gruppo 2)	n. 0 (operaz. gruppo 4)

VOCI DI COSTO		Conto di base	Conto di base – Fasce svantaggiate	Conto di base - Pensionati	
Servizi di Pagamento		n. 6 (operaz. gruppo 7) n. 6 (operaz. gruppo 8)	n. 12 (operaz. gruppo 5) n. 6 (operaz. gruppo 7) n. 6 (operaz. gruppo 8)	n. 0 (operaz. gruppo 5) n. 12 (operaz. gruppo 7) n. 0 (operaz. gruppo 8)	
	Spese annue per conteggio interessi e competenze: - Commissioni di liquidazione	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
	Canone annuo carta di debito nazionale	La carta di debito nazionale non è prevista	La carta di debito nazionale non è prevista	La carta di debito nazionale non è prevista	
	Canone annuo Carta di debito (circuito internazionale) – Cirrus / Maestro	€ 0,00 (massimo una) € 15,00 (le successive)	€ 0,00 (massimo una) € 15,00 (le successive)	€ 0,00 (massimo una) € 15,00 (le successive)	
	Canone annuo carta di credito CartaSi Base Visa e Mastercard	La carta di credito non è prevista	La carta di credito non è prevista	La carta di credito non è prevista	
	Canone annuo carta multifunzione	La carta multifunzione non è prevista	La carta multifunzione non è prevista	La carta multifunzione non è prevista	
Home Banking	Canone annuo per Internet Banking e Phone Banking	€ 0,00 Profilo Stella € 120,00 Profilo Mito (il canone viene addebitato trimestralmente per un importo pari al canone annuo diviso 4)	€ 0,00 Profilo Stella € 120,00 Profilo Mito (il canone viene addebitato trimestralmente per un importo pari al canone annuo diviso 4)	€ 0,00 Profilo Stella € 120,00 Profilo Mito (il canone viene addebitato trimestralmente per un importo pari al canone annuo diviso 4)	
SPESE VARIABILI	Gestione Liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	€ 1,00 (operazioni di gruppo 2) € 1,00 (operazioni di gruppo 4) € 1,00 (operazioni di gruppo 5) € 1,00 (operazioni di gruppo 7) € 1,00 (operazioni di gruppo 8) € 0,00 (operazioni di gruppo 9)	€ 1,00 (operazioni di gruppo 2) € 1,00 (operazioni di gruppo 4) € 1,00 (operazioni di gruppo 5) € 1,00 (operazioni di gruppo 7) € 1,00 (operazioni di gruppo 8) € 0,00 (operazioni di gruppo 9)	€ 0,00 (operazioni di gruppo 2) € 1,00 (operazioni di gruppo 4) € 1,00 (operazioni di gruppo 5) € 1,00 (operazioni di gruppo 7) € 1,00 (operazioni di gruppo 8) € 0,00 (operazioni di gruppo 9)
		Invio estratto conto	€ 0,00 per invio cartaceo € 0,00 per invio on-line	€ 0,00 per invio cartaceo € 0,00 per invio on-line	€ 0,00 per invio cartaceo € 0,00 per invio on-line
	Servizi di Pagamento	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	Non previsto	Non previsto	Non previsto
		Prelievo sportello automatico presso altra banca	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00
		Numero operazioni annue di prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia con commissioni gratuite	n. 12	n. 12	n. 0
		Bonifico verso Italia e Ue con addebito in c/c	Numero operazioni annue di bonifico con commissioni gratuite (indipendentemente dal canale)	n. 6	n. 6
	Commissioni per operazioni eccedenti		Allo sportello (SPO): - verso nostra banca: € 2,60 - verso altra banca: € 5,20 Internet Banking (INT): - verso nostra banca: € 1,50 - verso altra banca: € 1,50 Mediante dispositivi mobili (GSM): - verso nostra banca: € 1,50 - verso altra banca: € 1,50	Allo sportello (SPO): - verso nostra banca: € 2,60 - verso altra banca: € 5,20 Internet Banking (INT): - verso nostra banca: € 1,50 - verso altra banca: € 1,50 Mediante dispositivi mobili (GSM): - verso nostra banca: € 1,50 - verso altra banca: € 1,50	Allo sportello (SPO): - verso nostra banca: € 2,60 - verso altra banca: € 5,20 Internet Banking (INT): - verso nostra banca: € 1,50 - verso altra banca: € 1,50 Mediante dispositivi mobili (GSM): - verso nostra banca: € 1,50 - verso altra banca: € 1,50
	- Commissione addebito SDD CORE - Commissione addebito SDD B2B		Canale BAT Canale SPO	Canale BAT Canale SPO	Canale BAT Canale SPO

FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)

VOCI DI COSTO		Conto di base		Conto di base – Fasce svantaggiate		Conto di base - Pensionati	
		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi Creditori	Conto di base		Conto di base – Fasce svantaggiate		Conto di base - Pensionati	
				€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	Tasso creditore annuo nominale	0,0000 %		0,0000 %		0,0000 %	
DISPONIBILITA' SOMME VERSATE	Contanti (SPO)	0 giorni lavorativi		0 giorni lavorativi		0 giorni lavorativi	
	Contanti (ATM)	0 giorni lavorativi		0 giorni lavorativi		0 giorni lavorativi	
	Assegni bancari stessa filiale (assimilati contanti) (SPO)	0 giorni fissi		0 giorni fissi		0 giorni fissi	
	Assegni bancari stessa filiale (assimilati contanti) (ATM)	0 giorni fissi		0 giorni fissi		0 giorni fissi	
	Assegni bancari altra filiale (SPO)	3 giorni lavorativi		3 giorni lavorativi		3 giorni lavorativi	
	Assegni bancari altra filiale (ATM)	3 giorni lavorativi		3 giorni lavorativi		3 giorni lavorativi	
	Assegni circolari altri istituti (compresi I.C.B.P.I.) ⁽¹⁾ / vaglia Banca d'Italia (SPO)	4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi	
Assegni circolari altri istituti (compresi I.C.B.P.I.) ⁽¹⁾ / vaglia Banca d'Italia (ATM)	4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		
Assegni bancari altri istituti, vaglia, assegni postali (SPO)	4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		
Assegni bancari altri istituti, vaglia, assegni postali (ATM)	4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		4 giorni lavorativi		
⁽¹⁾ Banca Apulia S.p.A. non emette assegni circolari propri ma emette, sotto la propria denominazione sociale, assegni di ICBPI (Istituto Centrale Banche Popolari Italiane), in qualità di mandataria. Tali assegni rientrano nella fattispecie di assegni circolari altri istituti.							

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca www.bancapulia.it.

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE
OPERATIVITA' CONTO CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

VOCI DI COSTO	Conto di base	Conto di base – Fasce svantaggiate	Conto di base - Pensionati
Spese tenuta conto			
Spese forfettarie fisse trimestrali	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Remunerazione delle giacenze	Per questo prodotto non sono previsti prodotti di vincolo di capitale	Per questo prodotto non sono previsti prodotti di vincolo di capitale	Per questo prodotto non sono previsti prodotti di vincolo di capitale
Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico	Vedi legenda	Vedi legenda	Vedi legenda
Altro			
Periodicità invio estratto conto	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale

FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)

VOCI DI COSTO	Conto di base	Conto di base – Fasce svantaggiate	Conto di base - Pensionati
Tipo di assoggettamento dell'imposta di bollo	Soggetto (a carico del cliente)	Esente	Soggetto (a carico del cliente)
Recupero spese di produzione prospetto e scalare	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Recupero spese di produzione documenti di trasparenza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Frequenza di invio dei documenti periodici di trasparenza	Annuale	Annuale	Annuale
Ritenuta fiscale	26,0000 %	26,0000 %	26,0000 %
Modalità di calcolo degli interessi	Anno civile	Anno civile	Anno civile
Valute sui versamenti in conto			
Giorni valuta per versamento contante (SPO)	0 gg. fissi	0 gg. fissi	0 gg. fissi
Giorni valuta per versamento contante (ATM)	0 gg. fissi	0 gg. fissi	0 gg. fissi
Giorni valuta per versamento valori assimilati contanti (SPO)	0 gg. fissi	0 gg. fissi	0 gg. fissi
Giorni valuta per versamento valori assimilati contanti (ATM)	0 gg. fissi	0 gg. fissi	0 gg. fissi
Giorni valuta per versamento assegni nostra banca tratti su altro sportello (SPO)	0 gg. Lavorativi	0 gg. Lavorativi	0 gg. Lavorativi
Giorni valuta per versamento assegni nostra banca tratti su altro sportello (ATM)	0 gg. Lavorativi	0 gg. Lavorativi	0 gg. Lavorativi
Giorni valuta per versam ass. circolari (compresi emessi da I.C.B.P.I. ⁽²⁾) / vaglia Banca d' Italia (SPO)	1 gg. Lavorativo	1 gg. Lavorativo	1 gg. Lavorativo
Giorni valuta per versam ass. circolari (compresi emessi da I.C.B.P.I. ⁽²⁾) / vaglia Banca d' Italia (ATM)	1 gg. Lavorativo	1 gg. Lavorativo	1 gg. Lavorativo
Giorni valuta per versam ass bancari di altra banca fuori piazza, ass. turistici, ass. e vaglia PPTT (SPO)	3 gg. Lavorativi	3 gg. Lavorativi	3 gg. Lavorativi
Giorni valuta per versam ass bancari di altra banca fuori piazza, ass. turistici, ass. e vaglia PPTT (ATM)	3 gg. Lavorativi	3 gg. Lavorativi	3 gg. Lavorativi
<small>⁽²⁾ Banca Apulia S.p.A. non emette assegni circolari propri ma emette, sotto la propria denominazione sociale, assegni di ICBPI (Istituto Centrale Banche Popolari Italiane), in qualità di mandataria. Tali assegni rientrano nella fattispecie di assegni circolari altri istituti.</small>			
Valute sui prelevamenti			
presso il proprio sportello di competenza	giorno del prelevamento	giorno del prelevamento	giorno del prelevamento
presso sportello automatico nostro Istituto	giorno del prelevamento	giorno del prelevamento	giorno del prelevamento
presso sportello automatico altri istituti	giorno del prelevamento	giorno del prelevamento	giorno del prelevamento

RECESSO E RECLAMI
Recesso dai rapporti

La banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dai rapporti con il cliente, ancorché questi siano a tempo determinato.

Qualora il cliente rivesta la qualità di consumatore o microimpresa la banca ha facoltà di recedere dai rapporti a tempo indeterminato con effetto immediato al ricorrere di una giusta causa o di un giustificato motivo, ovvero con un preavviso scritto di almeno 2 mesi. Nel caso di rapporti a tempo determinato, la banca ha facoltà di recedere con effetto immediato al ricorrere di una giusta causa.

La Banca può recedere dal presente contratto, con preavviso scritto non inferiore a 2 mesi, anche al ricorrere delle seguenti ipotesi:

- nei casi di assenza, originaria o sopravvenuta, dei requisiti necessari all'apertura del presente conto corrente e riportati in Premessa;
- qualora alla data del 31 dicembre il conto risulti incapiante e non movimentato per oltre 24 mesi consecutivi su ordine o iniziativa del cliente.

Per il pagamento di quanto dovuto, sarà dato al cliente, per iscritto, un termine di almeno 1 giorno. Le eventuali spese addebitate periodicamente per l'erogazione dei servizi (per esempio: canoni, ecc.) sono dovute

dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente lo scioglimento del rapporto; se sono state pagate anticipatamente, tali spese sono rimborsate dalla banca in misura proporzionale. Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese, Il cliente ha facoltà di recedere dai rapporti con la banca in qualunque momento con effetto immediato al ricorrere di un giustificato motivo, ovvero dandone comunicazione scritta alla banca con un preavviso di 5 giorni lavorativi bancari e rimborsando alla stessa, entro un 1 giorno dalla data in cui il recesso è divenuto operante, tutto quanto eventualmente dovutole per capitale, interessi, spese, commissioni, oneri tributari. Il cliente, al verificarsi del recesso, è tenuto a restituire l'eventuale materiale di pertinenza della banca eventualmente in precedenza consegnato per l'utilizzo dei servizi (per esempio: moduli assegno non utilizzati; carte di debito; ecc.) e a costituire i fondi necessari per il pagamento delle eventuali disposizioni impartite alla banca e non ancora eseguite o addebitate (per esempio: bonifici ad esecuzione posticipata per richiesta del cliente; assegni emessi e non ancora presentati per l'incasso; prelievi con la carta di debito; utilizzo della carta di credito; ecc.). Il cliente resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei servizi successivamente al recesso della banca o nel periodo in cui abbia ricevuto dalla banca medesima eventuale comunicazione dell'esistenza di un temporaneo divieto di utilizzazione (per esempio: utilizzo dei moduli assegno dopo l'iscrizione del cliente in C.A.I. – Centrale di Allarme Interbancaria).

Tempi massimi di chiusura del rapporto

Non oltre due mesi dalla comunicazione di estinzione o di recesso formalizzata dal cliente o dalla banca, allo scopo di consentire l'ordinato regolamento e conclusione dei rapporti eventualmente pendenti.

Nel caso di trasferimento dei servizi di pagamento del conto e contestuale chiusura dello stesso, richiesta ai sensi dell'art.2 della legge n.33/2015, la banca trasferente ha 12 giorni, dalla data di decorrenza indicata dal cliente, per concludere le operazioni di chiusura.

Ai sensi della Direttiva 2014/92/UE - richiamata dal suddetto Decreto - la banca è obbligata a rispettare la data indicata dal cliente solo se non vi siano obblighi pendenti sul conto e siano state completate le operazioni di trasferimento delle informazioni necessarie.

Reclami

1. Nel caso in cui insorga una controversia con la Banca sui prodotti e servizi resi dall'intermediario, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca. Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta alla banca un suo comportamento anche omissivo.

2. I reclami possono essere afferenti: a servizi bancari o finanziari (ad es. conto corrente, deposito titoli, deposito a risparmio, finanziamenti ecc.) o a servizi di investimento come definiti dall'art. 1, comma 5° D.Lgs. 28/2/98 n. 58 quando hanno ad oggetto strumenti finanziari ovvero al comportamento tenuto dalla Banca, dai suoi dipendenti o collaboratori in materia di intermediazione assicurativa (Provvedimento IVASS del 3.5.2016, n. 46).

L'appartenenza alle tre diverse categorie comporta un diverso processo di gestione in base all'oggetto dei reclami, con termini di risposta differenti nonché modalità e organismi specifici di ricorso avverso le decisioni assunte dall'Ufficio Reclami.

3. Il reclamo va formulato per iscritto (per esempio con lettera, fax o e-mail) e deve contenere i dati anagrafici del reclamante, l'indicazione dei rapporti (per esempio: il numero del conto corrente) ai quali il reclamo si riferisce e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati.

4. Il Cliente può presentare reclamo alla Banca con le modalità indicate sul sito internet della Banca medesima.

5. La Banca provvederà in ogni caso, sia che il reclamo sia ritenuto fondato o non fondato, a fornire adeguato riscontro al cliente.

Reclami aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari ed i servizi di pagamento

1. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

2. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

3. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

4. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

5. La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.

Reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento

1. La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione delle controversie insorte con la Banca relativamente alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del T.U.F., incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore ad euro cinquecentomila.

Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al primo paragrafo del punto 2 e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

a) non sono pendenti, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

b) è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che la Banca abbia comunicato le proprie determinazioni e deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente.

Le informazioni necessarie per sapere come rivolgersi all'ACF e per l'ambito della sua competenza sono reperibili presso il sito www.acf.consob.it, oppure presso le Agenzie della Banca.

3. Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

4. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

5. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

6. Il ricorso all'ACF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa:

1. La Banca deve rispondere entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo nel termine massimo di 45 giorni, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato all'intermediario) all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo:

Servizio Tutela degli Utenti

Via del Quirinale 21

00187 Roma – Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore" - sottosezione "Come presentare un reclamo".

3. Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, si segnala altresì la possibilità per il reclamante di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

LEGENDA

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Spese forfetarie fisse trimestrali	Spese fisse per la gestione del conto addebitate alla fine di ogni trimestre o alla data di chiusura del rapporto, se in corso di trimestre.
Spese forfetarie annue	Spese fisse per la gestione del conto addebitate annualmente al 31/12 o alla data di chiusura del rapporto, se in corso d'anno.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate. I versamenti possono essere eseguiti allo sportello di filiale (canale SPO) oppure direttamente dal cliente presso un ATM abilitato (canale ATM).
Saldo contabile	Saldo risultante dalla mera somma algebrica delle singole scritture, compresi gli importi non ancora maturati.
Saldo liquido	Saldo di un conto corrente che prende in esame le sole operazioni maturate, cioè escludendo quelle la cui valuta è successiva.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori.

FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)

interessi e competenze	Commissioni di liquidazione: vengono addebitate in occasione delle chiusure contabili/liquidazioni periodiche del 31 dicembre di ogni anno ed all'atto della risoluzione del rapporto; vengono addebitate anche in occasione delle chiusure contabili infra-annuali ma solo se nel periodo maturano interessi debitori per il cliente; non sono spese di estinzione del rapporto.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Recupero spese di produzione e invio documenti di Trasparenza	Spese che la banca applica quando invia il Documento di Sintesi (DDS) periodico e di estinzione e la comunicazione di sconfinamento. Viene addebitata in conto corrente la spesa dei DDS generati per tutti i prodotti/servizi collegati al conto corrente.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali. La revisione del tasso ha decorrenza primo giorno del mese in cui decorre la modifica. I parametri con variazione trimestrale hanno sempre decorrenza 01/01 - 01/04 - 01/07 - 01/10; quelli semestrali, hanno sempre decorrenza 01/01 e 01/07. Le revisioni periodiche del tasso avvengono sulla base del tasso pubblicato sul quotidiano "Il sole 24 Ore" dell'ultimo giorno lavorativo bancario del mese solare che precede la decorrenza del nuovo tasso. In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro Euribor 6/360, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto alle ore 11.00 dall' "Euribor Panel Steering Committee" il penultimo giorno lavorativo bancario del trimestre/semestre solare in questione.
Top Rate	È il tasso massimo d'interesse praticato dalla banca sugli utilizzi di conto da parte del cliente. Per il nostro Istituto, coincide con il valore standard.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna determinare il tasso soglia, calcolato aumentando il tasso medio rilevato di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi. I versamenti possono essere eseguiti allo sportello di filiale (canale SPO) oppure direttamente dal cliente presso un ATM abilitato (canale ATM).
Requisiti per l'apertura del conto (quando indicati)	Sono i requisiti necessari per accedere al servizio (riportiamo a titolo di esempio: accredito dello stipendio, età del titolare, versamento iniziale, nuovo cliente dell'istituto).
Tipologia di operazioni di conto corrente ELENCO CAUSALI	Elenco delle Causali assoggettate a spese (le causali di seguito riportate, oltre a descrivere sinteticamente il motivo dell'operazione di addebito o accredito nel conto, provocano una scritturazione per la quale viene addebitato un importo unitario specificato nelle Condizioni economiche. Il totale delle spese e del relativo quantitativo di operazioni conteggiate è indicato nel "Prospetto di liquidazione" allegato all'Estratto Conto): Operazioni di gruppo 1: accrediti bonifico a vs. favore e tutte le altre operazioni non dettagliate nei Gruppi (assoggettati a spesa e non) di seguito elencati. Operazioni di gruppo 2: accrediti incassi POS; utilizzata solo dagli esercenti titolari del servizio POS. Operazioni di gruppo 3: addebito assegni. Operazioni di gruppo 4: versamenti su conto eseguiti allo sportello (contanti ed assegni). Operazioni di gruppo 6: operazioni eseguite mediante il servizio di Internet/Mobile Banking Claris Banca ed operazioni di versamento effettuate tramite ATM evoluto. Operazioni di gruppo 7: operazioni disposte allo sportello, ad eccezione degli accrediti bonifico a vs. favore ed i versamenti su conto; rientrano in questa fattispecie anche operazioni appartenenti ad altri gruppi di spesa se regolate in conto corrente mediante l'intervento dell'operatore di sportello. Elenco delle Causali non assoggettate a spese: Operazioni di gruppo 9: pagamento tramite POS, disp.RID no Profit, operatività su opzioni e margini di garanzia, spese gestione e/c, spese invio prospetto scalare, recupero spese comunicazione trasparenza, addebito canoni di utilizzo, addebito commissioni, rettifica valuta, estinzione c/c, addebito imposta di bollo, addebito/accredito interessi e competenze. Il numero di operazioni gratuite per ciascun periodo di liquidazione è pari al numero annuo diviso il numero delle liquidazioni, riferito alle spese fisse e variabili di gestione del conto.

FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)

Numero di operazioni gratuite	<p>Alcuni conti correnti possono prevedere delle operazioni in franchigia cioè un certo numero di operazioni gratuite. Solitamente sono differenziate per tipologia di operazione.</p> <p>Il numero di operazioni gratuite per ciascun periodo di liquidazione è pari al numero annuo diviso il numero delle liquidazioni, riferito alle spese fisse e variabili di gestione del conto.</p> <p>Operazioni gratuite di gruppo 10: operazioni gratuite indistinte, cioè operazioni gratuite di conto corrente a prescindere dalla tipologia di operazione.</p>
Canali: SPO, ATM, INT, GSM, BAT	<p>SPO: operazione disposta allo sportello</p> <p>ATM: operazione di versamento eseguita presso ATM evoluti</p> <p>INT: operazione disposta online mediante Internet Banking, solo per privati</p> <p>GSM: operazione disposta mediante dispositivi mobili/mobile banking (cellulare, Smartphone, Iphone, ecc.)</p> <p>BAT: operazione eseguita in batch, centralmente in automatico</p> <p>Le varie tipologie hanno spesso commissioni e valute diverse.</p>
Sepa Direct Debit (indicato anche con la sigla SDD)	<p>È lo strumento di incasso in euro all'interno dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA), mediante il quale l'addebito del Conto del Pagatore viene effettuato su iniziativa del Beneficiario, senza che la banca chieda conferma dell'addebito al Pagatore (per esempio: le domiciliazioni delle bollette domestiche per la fornitura del gas, dell'energia elettrica o delle utenze telefoniche). Questa modalità di pagamento si basa su un accordo preliminare (Mandato) che interviene direttamente tra il Beneficiario e il Pagatore.</p> <p>Il Cliente ha diritto di chiedere alla Banca di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bloccare tutti gli Addebiti Diretti sul proprio conto; - bloccare gli Addebiti Diretti richiesti da uno o più Beneficiari determinati; - autorizzare unicamente gli Addebiti Diretti disposti da uno o più Beneficiari determinati; - limitare l'Addebito Diretto ad un determinato importo o a una determinata periodicità dell'addebito, o ad entrambi; - presentare richiesta di rimborso per addebiti ricevuti non autorizzati entro 13 mesi dall'avvenuto addebito.
Sepa Credit Transfert (indicato anche con la sigla SCT)	<p>È lo strumento per effettuare bonifici in euro all'interno dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA).</p> <p>Le caratteristiche principali dell'SCT sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obbligo di utilizzare il codice IBAN come identificativo unico del conto di accredito: per disporre un bonifico è necessario essere in possesso delle coordinate bancarie IBAN (International Bank Account Number) e BIC (Business Identifier Code) del Pagatore e del Beneficiario. Il Cliente trova l'indicazione del proprio codice IBAN nel frontespizio del proprio estratto conto o può richiederlo all'Agenzia della Banca presso la quale intrattiene il conto. - valuta di accredito: è vietato antergare la valuta del pagamento. L'addebito sul conto del Pagatore avverrà sempre con valuta corrispondente al giorno in cui l'operazione di pagamento è eseguita. - tempi di esecuzione: i bonifici sono eseguiti dalla banca entro 1 (uno) giorno operativo o, se l'ordine viene effettuato su supporto cartaceo, entro 2 (due) giorni operativi successivi a quello in cui l'Ordine di Pagamento è stato ricevuto dalla banca. - causale del trasferimento: la causale del bonifico può contenere un massimo di 140 caratteri.

Servizi di Pagamento

Per **Servizi di Pagamento** si intendono le seguenti attività:

- 1) servizi che permettono di depositare contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- 2) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- 3) esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utente o presso un altro prestatore di servizi di pagamento mediante l'esecuzione di: a) addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*; b) operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o analogo dispositivo; c) bonifici, inclusi ordini permanenti;
- 4) esecuzione di operazioni di pagamento, quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utente di servizi di pagamento, mediante l'esecuzione di: a) addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*; b) operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi; c) bonifici, inclusi ordini permanenti;
- 5) emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento;
- 6) rimessa di denaro;
- 7) servizi di disposizione di ordine di pagamento;
- 8) servizi di informazione sui conti.