

FOGLIO INFORMATIVO

Redatto ai sensi della normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (Titolo VI del D.Lgs. 385/1993, Testo Unico Bancario, e relative disposizioni di attuazione)

“Conto Corrente” offerto a Clienti Consumatori

Questo conto è particolarmente adatto per chi al momento dell'apertura del conto pensa di svolgere un numero bassissimo di operazioni o non può stabilire, nemmeno orientativamente, il tipo o il numero di operazioni che svolgerà.

Sezione 1 - Informazioni sulla Banca

Denominazione e forma giuridica	BANCA PROFILO S.p.A. soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Arepo BP S.p.A.
Gruppo Bancario di appartenenza	Gruppo Bancario Banca Profilo
Codice ABI	n. 3025.4
Numero di iscrizione all'albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia	Banca Profilo è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia ed è iscritta al n. 5271 dell'Albo delle Banche
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese	n. 09108700155
Sede Legale	Via Cerva 28 - 20122 Milano
Sede Operativa	Via Cerva 28 - 20122 Milano
Indirizzo PEC	bancaprofilo@legalmail.it
Sito internet	www.bancaprofilo.it
Recapiti telefonici della struttura “Relazioni Clientela”	Telefono: numero verde 800910950 Telefax: 02.58316057
Indirizzo di posta elettronica	relazioni.clientela@bancaprofilo.it

Dati relativi al Consulente Finanziario della Banca abilitato all'Offerta Fuori Sede

Cognome e Nome:	Qualifica:	Estremi di iscrizione all'albo:
Sede	Telefono	e-mail

Sezione 2 - Che cos'è il Conto Corrente

Caratteristiche

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 (versamento e prelievo di contante 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.

Rischi tipici

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 Fondo Interbancario per la tutela dei depositi, che assicura a ciascun Correntista una copertura fino a 100.000,00 Euro.

Oltre tale importo esiste il rischio connesso all'applicazione del "bail-in" - introdotto dalla Direttiva 2014/59/UE e recepito in Italia con i decreti legislativi 180 e 181 del 16/11/2015 - volto a prevenire e gestire le eventuali situazioni di crisi delle Banche. La logica del "bail-in" stabilisce in particolare la gerarchia dei soggetti che saranno coinvolti nel salvataggio di una Banca. Secondo tali regole, solo dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa, si passa a quella successiva secondo questa gerarchia:

1. Azionisti;
2. detentori di altri titoli di capitale;
3. altri creditori subordinati (tra i quali i detentori di obbligazioni subordinate);
4. creditori senza garanzie reali (es. pegno, ipoteca) né personali (es. fideiussione) tra i quali:
 - detentori di obbligazioni non subordinate e non garantite;
 - detentori di certificate;
 - clienti che hanno derivati con la Banca, per l'eventuale saldo creditore a loro favore dopo lo scioglimento automatico del derivato;
 - titolari di conti correnti e altri depositi per l'importo oltre i 100.000 Euro per depositante, diversi dai soggetti indicati al punto successivo;
5. persone fisiche, microimprese, piccole e medie imprese titolari di conti correnti ed altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante.

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.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al Conto Corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito della Banca www.bancaprofilo.it (sezione "Trasparenza") e presso tutte le Filiali della Banca.

Sezione 3.1 - Principali Condizioni Economiche**QUANTO PUÒ COSTARE IL CONTO CORRENTE**

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

Profilo	Sportello
Conto a consumo - Operatività bassa (112 operazioni)	Euro 290,24

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo di 34,20 euro obbligatoria per legge (dovuta solo se la giacenza è superiore a 5.000 euro), gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

Il costo riportato nella tabella è orientativo e si riferisce al profilo di operatività, meramente indicativo – stabilito dalla Banca d'Italia – di un conto corrente privo di fido. Tra parentesi è riportato il numero teorico di operazioni che la Banca d'Italia attribuisce a questo profilo di Conto Corrente.

Per saperne di più:

www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/

in questa sezione del sito internet della Banca d'Italia si può consultare la documentazione che illustra in dettaglio come si calcola l'ISC sul Conto Corrente. La stessa informazione è presente anche sul sito internet della Banca www.bancaprofilo.it (sezione "Trasparenza").

L'ISC sul Conto Corrente è visibile anche nel profilo del Cliente che utilizza il Servizio Internet Banking (www.bancaprofilo.it – Sezione "Area Clienti").

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il "Foglio Informativo Apertura di Credito in Conto Corrente" oppure il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" per gli affidamenti di importo compreso tra 200 e 75.000 euro richiesti da un Cliente "Consumatore".

Questi documenti sono disponibili gratuitamente presso le Filiali della Banca e sul sito internet www.bancaprofilo.it.

Le Condizioni Economiche sono indicate nella misura:

- massima, se favorevoli alla Banca;
- minima, se favorevoli al Cliente.

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 nel Riepilogo delle spese e nell'estratto conto, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla Banca nello stesso estratto conto.

Tutti i valori di cui alla presente sezione si intendono al netto di I.V.A. e/o altri oneri fiscali nella misura di legge, ove dovuti.

Nel prospetto sono riportate le tipologie di Conto Corrente offerte dalla Banca, e in particolare:

Conto Ordinario: servizio di cassa per conto del Cliente, alla quale possono collegati altri servizi legati alla gestione della liquidità, come assegni, bonifici, pagamenti di imposte, regolamento carte di credito, assegni, regolamento margini.

Conto Margini: conto di servizio, accessorio al conto ordinario, sul quale sono contabilizzati i proventi necessari per la costituzione e il mantenimento dei margini generati dall'operatività in derivati.

Conto Estero: servizio di cassa analogo al Conto Ordinario, per conto di clienti non residenti in Italia.

Conto Divisa: conto corrente acceso in valuta diversa dall'euro detenuta dal Cliente a fronte di pagamenti o di incassi.

1 Spese fisse

		TIPOLOGIA DI CONTO			
		Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Tenuta del conto					
Spese per l'apertura del conto	Euro	==	==	==	==
Canone annuo ⁽¹⁾	Euro	==	==	==	==
Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Euro	==	==	==	==
Gestione Liquidità					
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Euro	0,00	==	0,00	0,00
		TIPOLOGIA DI CONTO			
		Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Servizi di pagamento					
Rilascio di una Carta di debito nazionale					
<i>Prodotto non disponibile</i>	Euro	==	==	==	==
Rilascio di una Carta di debito internazionale					
<i>Prodotto non disponibile</i>	Euro	==	==	==	==
Rilascio di una Carta di Credito					
La Banca distribuisce la Carta Gold , la Carta Platinum , la Carta Black e la Carta Business Gold emesse da Nexi Payments SpA Le caratteristiche, i servizi accessori, le condizioni economiche e la sintesi delle clausole contrattuali delle Carte sono consultabili nei Fogli Informativi della società emittente disponibili nelle Filiali della Banca, che il Cliente può consultare o chiederne una copia da portare con sé			==	==	==
Rilascio di una Carta multifunzione					
<i>Prodotto non disponibile</i>	Euro	==	==	==	==
Home banking					
Canone annuo per <i>Internet Banking</i> e <i>phone banking</i>	Euro	0,00	==	0,00	0,00

⁽¹⁾ Il canone non include le "Spese variabili".

2 Spese variabili

che si applicano in alternativa al Canone annuo insieme ai costi indicati alla voce "Operatività corrente e Gestione della liquidità" nella successiva sezione "Altre Condizioni Economiche"

	TIPOLOGIA DI CONTO			
	Ordinario	Margini	Estero	Divisa

Gestione Liquidità

Registrazione di ogni operazione di sportello non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	Euro	0,00	==	0,00	0,00
Invio estratto conto cartaceo è altresì addebitata l'imposta di bollo pro-tempore vigente	Euro	1,03	1,03	1,03	1,03
Invio estratto conto on-line ⁽²⁾ è altresì addebitata l'imposta di bollo pro-tempore vigente	Euro	0,00	0,00	0,00	0,00

Servizi di pagamento (costo per ogni operazione)

Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa Banca in Italia	Euro	==	==	==	==
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra Banca in Italia	Euro	==	==	==	==
Bonifico SEPA ⁽³⁾	Euro	7,75	==	7,75	7,75
Bonifico Extra SEPA in euro	Euro	20,00	==	20,00	20,00
Bonifico Extra SEPA in altre divise	Euro (4)	30,00	==	30,00	30,00
Domiciliazione Utenze					
▪ Addebito diretto di Carte di Credito (SDD)	Euro	1,03	==	==	==

(2) per i Clienti che hanno aderito al Servizio di Internet Banking;

(3) area di cui fanno parte i 28 Stati della Comunità Europea e i 6 Stati non membri della UE (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Principato di Monaco, Svizzera e San Marino) che applicano la Direttiva sui Servizi di Pagamento;

(4) o l'equivalente controvalore in altra divisa;

(5) per il regolamento delle Carte di Credito distribuite dalla Banca.

3 Interessi sulle somme depositate

	TIPOLOGIA DI CONTO			
	Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Interessi creditori				
Tasso creditore (minimo) annuo nominale ⁽⁶⁾	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%

(6) al lordo della ritenuta fiscale pro-tempore vigente.

4 Fidi e sconfinamenti

	TIPOLOGIA DI CONTO			
	Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Fidi				
Tasso debitore (massimo) nominale annuo sulle somme utilizzate ⁽⁷⁾	L'affidamento in Conto Corrente è documentato nel Foglio Informativo "Apertura di Credito in Conto Corrente" o nel documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che sono disponibili presso le Filiali della Banca come indicato alla precedente sezione QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO			
Commissione omnicomprensiva trimestrale				
Sconfinamenti				
Tasso debitore (massimo) nominale annuo sulle somme utilizzate extra-Fido ⁽⁷⁾				
Commissione di Istruttoria Veloce per utilizzi extra-Fido				
Tasso debitore (massimo) nominale annuo sulle somme utilizzate in assenza di Fido ⁽⁷⁾	12,00%	12,00%	12,00%	12,00% ⁽⁸⁾
Commissione di Istruttoria Veloce per utilizzi in assenza di Fido Euro	==	==	==	==

⁽⁷⁾ nel rispetto dei vigenti limiti di usura;

⁽⁸⁾ salvo maggiori livelli di mercato della divisa di riferimento.

5 Disponibilità delle somme versate

Giorni lavorativi successivi alla data dell'operazione

	TIPOLOGIA DI CONTO			
	Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Contanti / Assegni Circolari emessi sulla stessa Banca	0	==	0	==
Assegni Bancari tratti sulla stessa Banca	0	==	0	==
Assegni Circolari di altri istituti italiani/vaglia Banca d'Italia	4	==	4	==
Assegni Bancari di altri istituti italiani	4	==	4	==
Vaglia e Assegni Postali	10	==	10	==
Assegni esteri	10	==	10	10

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della Legge sull'Usura (Legge n.108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in Conto Corrente, può essere consultato in Filiale e sul sito [internet](http://internet.bancaprofilo.it) della Banca www.bancaprofilo.it (sezione Trasparenza).

Sezione 3.2 - Altre Condizioni Economiche

Tutti i valori di cui alla presente sezione si intendono al netto di I.V.A. e/o altri oneri fiscali nella misura di legge, ove dovuti.

1 Operatività corrente e Gestione della liquidità

Tenuta del conto (altre spese)

		TIPOLOGIA DI CONTO			
		Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Costo unitario per operazione di sportello ⁽⁹⁾	Euro	2,00	==	2,00	2,00
<i>con un minimo per trimestre di</i>	Euro	15,00	==	15,00	15,00
Spese fisse di liquidazione periodica	Euro	25,00	0,00	25,00	25,00

⁽⁹⁾ si applicano ai Conti Correnti per i quali non è previsto un Canone annuo.

Remunerazione delle giacenze

Le giacenze sul Conto Corrente sono remunerate alle condizioni indicate alla voce "Interessi sulle somme depositate" nella precedente sezione "Principali Condizioni Economiche".

Altre Causali che danno origine a una scritturazione contabile a cui corrisponde un onere economico

		TIPOLOGIA DI CONTO			
		Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Spese di documentazione					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ per invio di comunicazioni di legge alla Clientela <ul style="list-style-type: none"> ▪ in formato cartaceo ^(*) Euro ▪ in modalità <i>on-line</i> ⁽³⁾ Euro 					
		1,03	==	1,03	1,03
		0,00	==	0,00	0,00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ per richiesta di informazioni da parte del Cliente ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti <ul style="list-style-type: none"> ▪ in formato cartaceo Euro ▪ in modalità <i>on-line</i> ⁽³⁾ Euro 					
		1,03	1,03	1,03	1,03
		0,00	0,00	0,00	0,00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ per richieste di documentazione, ricerche e informazioni di operazioni eseguite negli ultimi 10 anni, in relazione alla complessità e quantità <ul style="list-style-type: none"> <i>Documenti disponibili in modalità elettronica</i> Min. Euro Max. Euro <i>Documenti disponibili in modalità cartacea</i> Min. Euro Max. Euro 					
		10,00	10,00	10,00	10,00
		50,00	50,00	50,00	50,00
		15,00	15,00	15,00	15,00
		100,00	100,00	100,00	100,00

^(*) ad accezione delle comunicazioni relative a proposte unilaterali di variazione delle condizioni economiche, che sono gratuite;

⁽³⁾ per i Clienti che hanno aderito al Servizio di Internet Banking.

Altro

		TIPOLOGIA DI CONTO			
		Ordinario	Margini	Estero	Divisa
Rilascio moduli ABI-REV ⁽¹⁰⁾	Euro	250,00	==	250,00	250,00
Pratiche di successione ⁽¹¹⁾	Euro	150,00	==	150,00	150,00
Rilascio lettere di referenza generica richiesta del Cliente ⁽¹²⁾	Euro	150,00	==	150,00	150,00
Attestazione di capacità finanziaria/di credito del Cliente ⁽¹³⁾ <i>si applica una commissione composta da:</i>					
▪ una quota fissa crescente in relazione all'incremento degli investimenti (con un min. di 200 fino a un max di 350 euro) e da	min. Euro	200,00	==	200,00	200,00
▪ una quota variabile crescente in relazione all'incremento degli investimenti (partendo da un min. dello 0,02% fino a un max. dello 0,05%)	max. Euro	5.000,00		5.000,00	5.000,00
Asseverazione bancaria ⁽¹⁴⁾ <i>si applica una commissione in misura decrescente in base all'aumento dell'importo degli investimenti (partendo da un max. dello 0,10% fino a un min. dello 0,025%)</i>	min. Euro max. Euro	4.000,00 50.000,00	==	4.000,00 50.000,00	4.000,00 50.000,00

(10) modello di risposta standard utilizzato dalle banche italiane nell'attività di risposta alle richieste di informazioni sui rapporti in essere, ricevute dai clienti e rilasciate alla Società di Revisione contabile incaricata, entro la data da questa richiesta;

(11) attività finalizzata alla chiusura dei rapporti ed allo svincolo delle somme agli aventi diritto (eredi/cointestatari) in caso di decesso del titolare (o di uno dei contitolari) dei rapporti medesimi;

(12) Lettera rilasciata su richiesta del Cliente con la quale la Banca dichiara la regolarità e correttezza dei rapporti bancari intrattenuti dal Cliente con la stessa;

(13) Lettera con la quale la Banca dichiara la capacità del soggetto richiedente (persona fisica o giuridica, privato, impresa, ente) a far fronte a specifici determinati impegni finanziari connessi alla partecipazione dello stesso a Bandi pubblici per l'ottenimento di agevolazioni, Gare d'appalto e similari e dispone dei correlati requisiti di solvibilità;

(14) sono attestazioni professionalmente qualificate che la Banca rilascia - nell'ambito delle operazioni di Project Financing - circa la correttezza metodologica e la congruità dei Piani Economico Finanziari presentati dai Privati alla Pubblica Amministrazione a corredo di offerte di concessione per la realizzazione di opere pubbliche o di pubblica utilità (PPP) ovvero per l'ottenimento di autorizzazioni amministrative.

Sezione 4 - Recesso e Reclami

Recesso

Il **Contratto è a tempo indeterminato**. Ciascuna Parte può recedere in qualsiasi momento dal Contratto di Conto Corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno nonché esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto, dandone comunicazione per iscritto all'altra Parte, con raccomandata A/R, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Il recesso dal Contratto di Conto Corrente determina la chiusura del Conto ed è efficace dal 15° (quindicesimo) giorno successivo alla data di ricezione della relativa comunicazione da parte del destinatario, salvo quanto previsto nel successivo paragrafo "Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale".

Recesso della Banca

La Banca, può recedere dal Contratto di Conto Corrente, senza preavviso, qualora vi sia un giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Correntista.

Tempi massimi di chiusura e/o di trasferimento dei servizi di pagamento del conto di pagamento per “Consumatori” (ai sensi dell’art.126-quinquiesdecies e seguenti del D.Lgs. 385/1993, Testo Unico Bancario)

Nel caso in cui la Banca riceve - direttamente da un Cliente Consumatore o per il tramite di un’altra Banca - una richiesta di trasferimento di servizi di pagamento connessi al rapporto di conto corrente e/o di trasferimento del saldo del conto, con o senza chiusura dello stesso, sia la Banca Ricevente che la Banca Trasferente hanno 12 (dodici) giorni lavorativi per concludere le operazioni dalla richiesta del Correntista, senza oneri e spese per il consumatore. La Banca è obbligata a rispettare la data indicata dal Cliente Consumatore salvo che non vi siano obblighi pendenti sul conto e che siano state completate le operazioni di trasferimento delle informazioni necessarie.

Per maggiori dettagli si invita a consultare il seguente link della Banca d’Italia: www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/cultura-finanziaria/informazioni-base/portabilita/index.html

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale (per i casi che non rientrano nel punto precedente)

Il Correntista per ottenere l’estinzione del rapporto di Conto Corrente deve dichiarare di aver distrutto, o inviare alla Banca, i moduli di assegni non utilizzati, le eventuali Carte di Credito e Carte di debito, nonché ogni altra documentazione relativa ad ulteriori servizi accessori. Dal momento in cui la Banca riceve tutta la documentazione, su indicata, i tempi massimi di estinzione del rapporto sono pari a 15 (quindici) giorni.

Tali tempi devono essere aumentati di:

- 5 (cinque) giorni in presenza di addebiti domiciliati;
- in presenza di Carta di Credito, Carta di debito: dei giorni lavorativi necessari per il ricevimento dell’ultimo rendiconto da parte dell’emittente.

Per gli ulteriori servizi collegati al Conto Corrente (es. deposito titoli, affidamenti, ecc.) i tempi devono essere aumentati dei giorni necessari per l’estinzione determinati da questi ulteriori servizi. I giorni massimi di chiusura si intendono validi salvo circostanze indipendenti dalla Banca. L’estinzione del conto corrente può essere effettuata solo a seguito del pagamento da parte del Correntista di tutto quanto dovuto.

In particolare, per quanto riguarda il Deposito Titoli, il Correntista è tenuto a fornire alla Banca le necessarie istruzioni per il ritiro, il trasferimento o la vendita dei titoli di sua pertinenza.

A tale riguardo si riportano di seguito i tempi massimi, dal momento del ricevimento di queste istruzioni, previsti per la vendita, il trasferimento e la successiva estinzione del rapporto.

Per la vendita i termini saranno pari a:

- 30 (trenta) giorni lavorativi in presenza di titoli cartacei sub-depositati presso la società sub-depositaria;
- dei giorni necessari per l’emissione dei rispettivi certificati materiali, nel rispetto di quanto previsto dai singoli regolamenti delle S.G.R., in presenza di quote di fondi comuni di investimento non trasferibili;
- dei giorni necessari per la vendita delle quote di fondi comuni di investimento, nel rispetto di quanto previsto dai singoli regolamenti delle S.G.R.;
- dei giorni necessari per la vendita delle azioni di Sicav, nel rispetto di quanto previsto dai relativi regolamenti.

Per il trasferimento occorreranno da un minimo di 10 (dieci) a un massimo di 60 (sessanta) giorni lavorativi secondo la tipologia di strumenti finanziari che sono presenti sul deposito titoli (italiani, esteri, derivati e OICR).

A questi termini dovranno aggiungersi 5 (cinque) giorni lavorativi per la successiva estinzione del rapporto.

Reclami

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, fatto salvo quanto previsto all’art.20 *quinquies*, comma 4 del Contratto di Conto Corrente, il Correntista può presentare un reclamo per lettera raccomandata A/R, al seguente indirizzo: Banca Profilo S.p.A. (Reclami), Via Cerva 28, 20122 Milano, o mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all’indirizzo di posta elettronica reclami@bancaprofilo.it. La Banca deve rispondere entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di reclami aventi ad oggetto Servizi di Pagamento, la Banca si pronuncia entro 15 (quindici) Giornate Operative dalla ricezione del medesimo; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 (quindici) 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 il Correntista otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35

(trentacinque) Giornate Operative. Se accolto, la Banca comunica al Correntista il tempo necessario per risolvere il problema.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- i dati anagrafici del Correntista;
- la posizione del Correntista (numero di conto corrente, del deposito titoli, dell'affidamento, ecc.);
- il servizio al quale si riferisce il reclamo e le cause del reclamo stesso (con una esposizione sintetica dei fatti).

Se il Correntista non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta dalla Banca entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, deve esperire uno dei procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, così come previsto dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come successivamente modificato ed attualmente in vigore. Si evidenzia che il preventivo esperimento del procedimento di mediazione previsto dalla norma precedentemente richiamata costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Correntista può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- l'importo richiesto non è superiore a 100.000 euro (se il Correntista chiede una somma di denaro);
- senza limiti di importo, se il Correntista chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
- la controversia è relativa a operazioni o comportamenti successivi al 31 dicembre 2008;
- non siano trascorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca, ferma restando la possibilità per il Correntista di presentare un nuovo reclamo alla Banca, successivamente alla scadenza di detto termine di 12 (dodici) mesi, al fine di poter adire l'ABF;
- la controversia:
 - a) non sia stata sottoposta all'autorità giudiziaria, fatta eccezione per i ricorsi proposti all'ABF entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010;
 - b) non sia stata rimessa a decisione arbitrale;
 - c) non sia oggetto di altre procedure di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosse dal ricorrente o al quale questi abbia aderito, salvo il caso del fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa. In questo caso il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;
 - d) non sia oggetto di un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione pendente.

Il Correntista può rivolgersi all'ABF solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca, ad eccezione dei casi indicati all'art. 20 *quinquies*, comma 4 del Contratto di Conto Corrente, nei quali il Correntista può rivolgersi direttamente all'ABF *senza necessità* di presentare il preventivo reclamo alla Banca.

In caso di mancata osservanza da parte della Banca delle norme sui servizi di pagamento, il Correntista può presentare un esposto alla Banca d'Italia. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto del Correntista di adire la competente autorità giudiziaria o un organismo di mediazione finalizzata alla risoluzione delle controversie.

Legenda	
Arbitro Bancario Finanziario	<i>Sistema di risoluzione delle liti tra i Clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe.</i>
Assegno Bancario	<i>È un titolo di credito pagabile a vista, cioè all'atto della presentazione presso la Banca, ed è uno strumento con il quale il Cliente (il traente), che ha somme disponibili presso la Banca, può disporre dei fondi a favore proprio o di terze persone. I presupposti per il pagamento con assegni sono dunque due: (1) l'esistenza di fondi disponibili sul conto del traente, poiché l'assegno è un mezzo di pagamento e non uno strumento per concedere credito; (2) l'espresso accordo con la Banca, denominato convenzione di assegno.</i>

Legenda	
Assegno Circolare	<i>Diversamente dall'Assegno Bancario, l'Assegno Circolare è emesso dalla Banca (emittente) a favore di un soggetto determinato per somme già messe a disposizione dal richiedente presso la Banca.</i>
Beneficiario	<i>La persona fisica o giuridica che riceve la somma riveniente da un ordine di pagamento.</i>
Bonifico	<i>Trasferimento di fondi da una persona fisica o giuridica (Ordinante) ad un'altra (Beneficiario). Il trasferimento dei fondi avviene addebitando ed accreditando i rispettivi conti correnti.</i>
Canone annuo	<i>Spese fisse per la gestione del conto. Il canone include il "Costo unitario per operazione" e le "Spese fisse di liquidazione periodica".</i>
Codice del consumo	<i>Il Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005</i>
Commissione omnicomprensiva sull'importo accordato	<i>Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del Cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può essere superiore allo 0,50% trimestrale della somma di denaro messa a disposizione del Cliente.</i>
Commissione di istruttoria veloce (CIV)	<i>Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il Cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.</i>
Consumatore	<i>La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.</i>
Conto	<i>Il Conto Corrente utilizzato dal Correntista per l'esecuzione o la ricezione di un'Operazione di Pagamento</i>
Contratto	<i>Il Contratto di Conto Corrente sottoscritto dal Correntista.</i>
Correntista o Cliente	<i>Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica (Consumatore o Cliente al dettaglio) che ha in essere un Contratto di Conto Corrente con la Banca o che intenda sottoscriverne uno.</i>
Disponibilità somme versate	<i>Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il Cliente può utilizzare le somme versate.</i>
Documento di Sintesi	<i>Documento che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal Contratto, le condizioni economiche pubblicate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.</i>
Fido	<i>Contratto in base al quale la Banca si impegna a mettere a disposizione del Cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.</i>
Filiale	<i>La succursale della Banca presso la quale il Cliente ha acceso il proprio rapporto.</i>
Giornata operativa	<i>Indica qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla Clientela e in cui la Banca può regolare le operazioni di pagamento sul sistema interbancario.</i>
Girata	<i>È la firma posta sul retro dell'assegno - bancario o circolare - con la quale il beneficiario ne trasferisce ad altri (il giratario) la titolarità. Nel caso invece in cui sul titolo sia riportata la clausola "non trasferibile" (ai sensi della vigente normativa in materia di Antiriciclaggio) l'assegno è pagabile solo al beneficiario. La girata può essere "piena" se il beneficiario, oltre a porre la sua firma, specifica il nome della persona a favore della quale gira l'assegno, oppure "in bianco" quando il beneficiario appone solo la sua firma: in quest'ultimo caso l'assegno è pagabile solo al beneficiario.</i>
Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario	<i>Documento che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario (chi può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, ambito oggettivo di applicazione, modalità, quando e come fare ricorso; ecc.).</i>
Identificativo Unico	<i>La combinazione di lettere, numeri o simboli che identifica con chiarezza un Conto interessato da un'Operazione di Pagamento e che, ove non vi sia un Conto, identifica solo l'utilizzatore del Servizio di Pagamento; a seconda delle diverse Operazioni di Pagamento, l'Identificativo Unico può coincidere con: (i) l'IBAN (International Bank Account Number) o con (ii) il codice BIC SWIFT (Bank Identifier Code). A decorrere dal 1° febbraio 2014 il Codice BIC SWIFT non sarà più necessario in ambito SEPA.</i>
Impresa	<i>L'Impresa che non rientra nella definizione di Micro-Impresa</i>
Micro-Impresa	<i>L'Impresa che occupa meno di 10 (dieci) addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di Euro, ovvero sia classificata tale in base alle previsioni di legge tempo per tempo vigenti.</i>
Operazione di pagamento	<i>L'operazione di versare, trasferire o prelevare fondi; ove non diversamente precisato, indica operazioni sia a debito sia a credito del Conto, escluse le operazioni effettuate mediante assegni e le altre operazioni escluse dall'ambito di applicazione del D.Lgs. 11/2010 e s.m..</i>
Ordine di pagamento	<i>Indica l'istruzione di un pagatore o di un beneficiario ad un prestatore dei servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento.</i>
Pagatore	<i>La persona fisica o giuridica detentrica di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento.</i>
Parti	<i>Indica il Correntista e la Banca.</i>

Legenda	
Prestatore di servizi di pagamento	<i>Indica un soggetto autorizzato a prestare i servizi di pagamento ed effettuare operazioni di pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.</i>
Recesso	<i>Facoltà di una parte contrattuale di liberarsi unilateralmente dagli obblighi assunti con il Contratto.</i>
Saldo contabile	<i>Saldo risultante dalla mera somma algebrica delle singole scritture dare/avere nel quale sono ricompresi importi non ancora giunti a maturazione.</i>
Saldo disponibile	<i>Somma disponibile sul conto, che il Correntista può utilizzare.</i>
Salvo buon fine	<i>Clausola generalmente riferita all'accredito in Conto Corrente di somme in assegni, utilizzabili a condizione che gli stessi siano regolarmente pagati alla Banca su cui sono emessi.</i>
Sconfinamento	<i>Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").</i>
Spazio Economico Europeo (SEE)	<i>Area che include gli Stati appartenenti all'UE, con l'aggiunta di Norvegia, Islanda e Liechtenstein</i>
SEPA	<i>Area che ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno degli Stati Membri dell'Unione Europea (UE) con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, del Principato di Monaco e di San Marino.</i>
Servizi di pagamento	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;</i> 2) <i>servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;</i> 3) <i>esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;</i> - <i>esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;</i> - <i>esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;</i> 4) <i>esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di servizi di pagamento:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum;</i> - <i>esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;</i> - <i>esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;</i> 5) <i>emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento;</i> 6) <i>rimessa di denaro;</i> 7) <i>esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'operazione di pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi.</i>
Spesa singola operazione non compresa nel canone	<i>Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo</i>
Spese per conteggio interessi e competenze	<i>Spese per il conteggio periodico (trimestrale) degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.</i>
Spese per invio estratto conto	<i>Commissioni che la Banca applica per l'invio dell'estratto conto, nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.</i>
Stato Membro	<i>Stato appartenente all'UE.</i>
Tasso creditore annuo nominale	<i>Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.</i>
Tasso debitore annuo nominale	<i>Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del Cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.</i>
Tasso Annuale Effettivo Globale (TAEG)	<i>È un indice armonizzato a livello comunitario che nelle operazioni di credito al consumo rappresenta il costo totale del credito a carico del Consumatore, comprensivo degli interessi e di tutti gli altri oneri da sostenere per l'utilizzazione del credito stesso. Il TAEG è espresso in percentuale del credito concesso e su base annua. Deve essere indicato nella documentazione contrattuale e nei messaggi pubblicitari o nelle offerte comunque formulate</i>
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	<i>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 e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla Banca non sia superiore.</i>

Legenda	
Valute sul prelievo di contante	<i>Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.</i>
Valute sul versamento di contante	<i>Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.</i>
==	<i>Condizione non prevista o operatività non consentita dalla Tipologia di conto.</i>

Legenda - Sezione Integrativa ai sensi della disciplina SEPA	
Addebito Diretto	<i>Operazione di Pagamento a debito del Conto eseguita dalla Banca sulla base di un ordine del Beneficiario preventivamente autorizzato dal Correntista.</i>
Addebito Diretto SEPA (SDD)	<i>Servizio di Pagamento per disporre incassi in euro all'interno della SEPA, in conformità tempo per tempo contenute all'interno del Rulebook SEPA, sulla base di un accordo preliminare (Mandato) tra creditore e debitore che consente di addebitare in modo automatico il conto del debitore.</i>
Bonifico SEPA (SCT)	<i>Servizio di Pagamento per l'esecuzione di bonifici in euro fra soggetti i cui conti sono situati all'interno dell'area SEPA, in conformità alle norme tempo per tempo contenute all'interno del Rulebook SEPA.</i>
Mandato	<i>Nell'ambito delle operazioni SDD, è la manifestazione del consenso data dal debitore al Beneficiario, con cui il Correntista Debitore abilita al contempo il Beneficiario a presentare disposizioni di incasso a valere sul Conto di addebito indicato e la Banca a soddisfare tale richiesta, conformemente alle disposizioni del Rulebook SEPA.</i>
Rulebook SEPA	<i>Schema di riferimento pubblicato dall'European Payment Council (E.P.C.) in cui sono definite le regole, le prassi e gli standard interbancari per l'esecuzione di Bonifici SEPA e di Addebiti Diretti SEPA.</i>