



# Banca Popolare di Sondrio

## Foglio Informativo

### Conto Corrente in divisa di residenti (VAR)

Pagina 1 di 7

Edizione R1: 28/12/2020

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.

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### OFFERTA "FUORI SEDE"

Nome e Cognome del nominativo che entra in contatto con il cliente \_\_\_\_\_

Indirizzo della filiale di riferimento \_\_\_\_\_

Numero di telefono della filiale di riferimento \_\_\_\_\_

e-mail del nominativo che entra in contatto con il cliente \_\_\_\_\_

#### CHE COS'E' IL CONTO CORRENTE IN DIVISA DI RESIDENTI (VAR)

Il conto corrente in divisa di residenti (VAR) 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, prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile). Il cliente può effettuare versamenti di contante e/o di assegni, ricevere bonifici e bancogiri, nonché effettuare prelievi, trarre assegni e disporre pagamenti per utenze varie, bonifici e bancogiri, nei limiti del saldo disponibile. Le relative operazioni sono registrate anche al fine del periodico invio dell'estratto conto. Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido.

Il rapporto può essere intestato solamente a soggetti fisicamente residenti sul territorio italiano.

Sul conto corrente possono essere regolate anche altre operazioni bancarie quali, ad esempio, i depositi, le aperture di credito, i mutui, le carte di credito e di debito, gli incassi e i pagamenti. Per queste operazioni si rinvia ai relativi fogli informativi.

Il conto corrente può essere denominato in una qualsiasi delle valute previste dalla Legge 12 agosto 1993, numero 312, e precisamente: dollaro USA, dollaro canadese, euro, sterlina inglese, Yen giapponese, franco svizzero, corona norvegese, corona danese, corona svedese, dollaro australiano. Previo accordo specifico, è possibile aprire conti denominati in altre divise. In tali ipotesi, le relative modalità di trattamento del rapporto potranno essere diverse da quelle sotto specificate.

Qualora il correntista detenga anche un conto in Euro identificato con lo stesso numero, l'intestazione e i poteri di firma del/i conto/i in valuta e di quello in euro dovranno coincidere. Conseguentemente dovrà essere acquisito un unico "specimen" e il blocchetto di assegni potrà essere utilizzato sia a valere del conto euro sia del/i conto/i in valuta.

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 di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro; per maggiori informazioni è possibile consultare il foglio informativo "Sistema di Garanzia dei Depositi".

Oltre tale importo esiste anche 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 novembre 2015. In particolare è prevista una gerarchia di soggetti che saranno coinvolti nel salvataggio di una banca, secondo regole che prevedono, dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa, che venga coinvolta quella successiva secondo questa gerarchia:

- azionisti
- detentori di altri titoli di capitale
- altri creditori subordinati (tra i quali i detentori di obbligazioni subordinate)
- 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 100.000,00 euro per depositante, diversi dai soggetti indicati al punto successivo
- persone fisiche, microimprese, piccole e medie imprese titolari di conti correnti ed altri depositi per l'importo oltre i 100.000,00 euro per depositante

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse ed altre commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi del libretto degli assegni, nel caso di smarrimento e sottrazione, e di eventuali atti dispositivi apparentemente riferibili al cliente; pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia del libretto degli assegni e dei relativi moduli di richiesta;
- accredito di assegni e di altri titoli similari al salvo buon fine, con conseguente possibilità di non poter disporre degli importi accreditati sul conto prima della maturazione della disponibilità;
- traenza di assegni bancari che risultino senza provvista al momento della presentazione al pagamento, con conseguente iscrizione nella Centrale d'Allarme Interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia, qualora non intervenga il pagamento ai sensi della normativa vigente;
- variabilità del tasso di cambio.

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.

**Gente Serena**

Il Correntista, se persona fisica o società di persone, ha facoltà di stipulare una polizza assicurativa di Arca Assicurazioni contro gli infortuni professionali ed extraprofessionali denominata "Gente Serena" (per maggiori informazioni si rimanda al Set Informativo del prodotto disponibile sul sito di Arca Vita e Arca Assicurazioni [www.arcassicura.com](http://www.arcassicura.com)), corrispondendo il relativo premio come riportato nel fascicolo "Servizi accessori di conto corrente".

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito [www.popso.it](http://www.popso.it).

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e 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.

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

**PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI**

		SPESE FISSE		
	Tenuta del conto	Spese per l'apertura del conto	Non previste.	
		Canone annuo per tenuta del conto	Non previsto (Il rapporto prevede anche l'applicazione di SPESE DI TENUTA CONTO con importi, periodicità e modalità precisate alla voce relativa, che si trova nella sezione ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE).	
	Gestione liquidità	Numero di operazioni incluse nel canone annuo (in caso il regime di spese sia forfettario il numero di operazioni è illimitato)	Non previsto.	
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	Non previsto	
	Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito nazionale	Servizio non disponibile	
		Rilascio di una carta di debito internazionale: carta BANCOMAT®/Maestro (circuiti BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®/Maestro)	euro 18,00	
		Rilascio di una carta di debito internazionale: carta Mastercard Debit (circuito Mastercard) (*)	euro 20,00	
		(*) A partire dal 28/12/2020 la carta di debito internazionale Mastercard Debit non è più disponibile per la vendita.		
		Rilascio di una carta di debito internazionale: carta Nexi Debit Consumer (circuiti Mastercard o VISA)	euro 20,00	
		Rilascio di una carta di credito (Nexi Classic) (Circuiti Mastercard o VISA)	euro 36,00	
		Rilascio moduli assegni	non trasferibili	euro 5,00
	privi di clausola di non trasferibilità		euro 15,00 (**)	
	(**) Per ogni modulo di assegno bancario/circolare richiesto in forma libera viene percepita l'imposta di bollo pro tempore vigente.			
Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking	euro 0,00 (***)		
	(***) Il canone annuo non comprende il costo di ogni SMS ricevuto			

SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	<p>Invio estratto conto:</p> <p>(**) su supporto cartaceo (ritiro presso la filiale): euro 1,15  (***) su supporto cartaceo (tramite posta ordinaria): euro 1,15  (***) su supporto elettronico (formato pdf): euro 0,00</p> <p>Spese per produzione e invio/consegna comunicazioni (lettere contabili, documenti di sintesi periodici ecc.):</p> <p>(**) su supporto cartaceo (ritiro presso la filiale): euro 1,15  (***) su supporto cartaceo (tramite posta ordinaria): euro 1,15  (***) su supporto elettronico (formato pdf): euro 0,00</p> <p>(**) Nessuna spesa per la produzione e invio/consegna degli avvisi di variazione unilaterale delle condizioni economiche e normative.  (***) Le comunicazioni su supporto elettronico sono rese disponibili attraverso SCRIGNO<i>InternetBanking</i>, servizio gratuito che richiede la sottoscrizione di un separato contratto. Attraverso tale servizio è anche possibile attivare la "Corrispondenza on line" per eliminare le comunicazioni cartacee mantenendo solo quelle elettroniche.</p> <p>Vengono addebitate in conto le comunicazioni indirizzate al Cliente e/o ai terzi collegati ai rapporti in essere con la Banca (es. delegati, procuratori, garanti).  È pure previsto l'addebito degli ulteriori costi rivenienti dall'eventuale spedizione a mezzo raccomandata cartacea o elettronica, con o senza avviso di ricevimento, che può essere effettuata dalla Banca, in via ordinaria o straordinaria, per una o più tipologie di comunicazioni, qualora ciò sia previsto dal contratto o sia prescritto o correlato a norme di legge o regolamentari, oppure a seguito di richiesta del Cliente accettata dalla Banca, o comunque nell'interesse dello stesso. Il medesimo regime di recupero costi si applica anche qualora si faccia ricorso ad altre, e/o più onerose, modalità di spedizione (es. tramite corriere).</p> <p>Documentazione relativa a singole operazioni (****): euro 0,00</p> <p>(****) Lettere contabili rilasciate al cliente contestualmente all'esecuzione dell'operazione. I costi di eventuali ristampe sono indicati nel Foglio Informativo "Operazioni e servizi vari"</p>			
		Servizi di pagamento	Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	gratuito	
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	massimo euro 2,00				
Bonifico - SEPA in euro verso Italia e area UE (Per maggiori informazioni consultare il Fascicolo "Servizi accessori di conto corrente")	sportello massimo euro 5,20		on line euro 1,00 se disposto su filiali della banca		
			on line euro 1,50 se disposto su filiali di altre banche		
Bonifico - EXTRA SEPA	Secondo la normativa tempo per tempo vigente <b>Consultare il Fascicolo "Servizi accessori di conto corrente"</b>				
Ordine permanente di bonifico (Per maggiori informazioni consultare il Fascicolo "Servizi accessori di conto corrente")	Massimo euro 5,20				
Addebito diretto (Per maggiori informazioni consultare il Fascicolo "Servizi accessori di conto corrente")	SDD CORE Utenze euro 0,60				
Ricarica carta prepagata +MA	Commissione per ricarica in filiale	euro 2,00			
	Commissione per ricarica una tantum tramite SCRIGNO <i>InternetBanking</i>	euro 1,00			
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditorii	Tasso creditore annuo nominale	DIVISA	SIGLA	TASSO
			Dollaro USA	USD	0,000%
			Franco svizzero	CHF	0,000 %
			Sterlina inglese	GBP	0,000 %
			Dollaro australiano	AUD	0,000 %
			Corona danese	DKK	0,000 %
			Corona norvegese	NOK	0,000 %
			Corona svedese	SEK	0,000 %
			Dollaro canadese	CAD	0,000 %
			Yen giapponese	JPY	0,000 %
			Altra divisa		0,000 %
			Periodicità di applicazione: annuale		

FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Parametro + spread Periodicità di applicazione: annuale																																			
		Parametro	LIBOR (London Interbank Offered Rate) a 1 mese, applicato durante ciascun mese, <b>rilevato l'ultimo giorno utile del mese precedente</b> arrotondato al terzo decimale. Per le divise non trattate al LIBOR viene usata una quotazione equivalente o in mancanza anche di quest'ultima, viene usato il tasso ufficiale pubblicato dalla Banca Centrale del paese.																																			
		Spread	8 punti percentuali																																			
		Commissione onnicomprensiva (CFA - Corrispettivo trimestrale sul Fido Accordato)	Non prevista																																			
	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	Parametro + spread Periodicità di applicazione: annuale																																			
			Parametro	LIBOR (London Interbank Offered Rate) a 1 mese, applicato durante ciascun mese, <b>rilevato l'ultimo giorno utile del mese precedente</b> arrotondato al terzo decimale. Per le divise non trattate al LIBOR viene usata una quotazione equivalente o in mancanza anche di quest'ultima, viene usato il tasso ufficiale pubblicato dalla Banca Centrale del paese.																																		
			Spread	8 punti percentuali																																		
			Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido	Non prevista																																		
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIVISA</th> <th>SIGLA</th> <th>TASSO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dollaro USA</td> <td>USD</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Franco svizzero</td> <td>CHF</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Sterlina inglese</td> <td>GBP</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Dollaro australiano</td> <td>AUD</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Corona danese</td> <td>DKK</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Corona norvegese</td> <td>NOK</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Corona svedese</td> <td>SEK</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Dollaro canadese</td> <td>CAD</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Yen giapponese</td> <td>JPY</td> <td>8,000 %</td> </tr> <tr> <td>Altra divisa</td> <td></td> <td>8,000 %</td> </tr> </tbody> </table>			DIVISA	SIGLA	TASSO	Dollaro USA	USD	8,000 %	Franco svizzero	CHF	8,000 %	Sterlina inglese	GBP	8,000 %	Dollaro australiano	AUD	8,000 %	Corona danese	DKK	8,000 %	Corona norvegese	NOK	8,000 %	Corona svedese	SEK	8,000 %	Dollaro canadese	CAD	8,000 %	Yen giapponese	JPY	8,000 %	Altra divisa		8,000 %
			DIVISA	SIGLA	TASSO																																	
			Dollaro USA	USD	8,000 %																																	
			Franco svizzero	CHF	8,000 %																																	
			Sterlina inglese	GBP	8,000 %																																	
			Dollaro australiano	AUD	8,000 %																																	
Corona danese	DKK		8,000 %																																			
Corona norvegese	NOK		8,000 %																																			
Corona svedese	SEK	8,000 %																																				
Dollaro canadese	CAD	8,000 %																																				
Yen giapponese	JPY	8,000 %																																				
Altra divisa		8,000 %																																				
Periodicità di applicazione: annuale																																						
Non prevista																																						
Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido																																						

DISPONIBILITA' SOMME VERSATE	Contante	In giornata
	Assegni circolari di altre banche, vaglia Banca d'Italia, vaglia postali	1 giorno Forex
	Assegni circolari della banca	In giornata
	Assegni bancari di altre banche e assegni postali	3 giorni Forex
	Assegni bancari tratti su altre filiali della banca	In giornata
	Assegni bancari tratti sulla filiale	In giornata

VALUTE	<b>Versamenti</b>	
	Contante	In giornata
	Assegni circolari di altre banche, vaglia Banca d'Italia, vaglia postali	1 giorno Forex
	Assegni circolari della banca	In giornata
	Assegni bancari di altre banche e assegni postali	3 giorni Forex
	Assegni bancari tratti su altre filiali della banca	In giornata
VALUTE	<b>Prelevamenti</b>	
	Contante	In giornata
	Assegni bancari tratti sulla filiale	Data di emissione
	Assegni bancari tratti su altre filiali della banca	Data di emissione

Spese per servizio messaggistica SWIFT (Mt940, Mt101, ecc.)	massimo euro 100,00 mensili
Frequenza produzione estratto conto	trimestrale

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 ([www.popsito.it](http://www.popsito.it)).

<b>QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO</b>
Affidamento di 1.500 euro (*).
Si assume che il fido abbia durata trimestrale e sia utilizzato per intero dal momento della conclusione del contratto e per l'intera durata del medesimo.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) è calcolato ipotizzando l'applicazione del tasso di interesse (tasso debitore nominale annuo), altri oneri quali il costo dell'operazione

per l'utilizzo dell'anticipazione – si considera il costo di un bonifico SEPA eseguito allo sportello verso altra banca – e le spese per produzione e invio/consegna delle relative comunicazioni al Cliente.

Il valore massimo del tasso applicato non potrà comunque superare quanto stabilito dalla legge 108/96 in materia di usura.

Accordato		1.500,00 euro
Tasso debitore nominale annuo	8,00 %	30,00 euro
Altri oneri		6,35 euro
TAE		10,051 %

(\*) Affidamenti in valute diverse dall'euro saranno convertiti al cambio valuta/euro del giorno di messa a disposizione del fido stesso.

#### ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

#### OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

##### Tenuta del conto (spese diverse dal canone annuo)

Regime spese ordinario, a conguaglio e forfettario (numero operazioni illimitato)	Massimo, per clienti "consumatori" euro 134,20 annui (di cui euro 34,20 annui di imposta di bollo* ed euro 100,00 annui di spese di tenuta conto) Massimo, per clienti "non consumatori" euro 100,00 annui**	
---	---	--

\*Se il cliente è persona fisica, l'imposta di bollo non è dovuta quando il valore medio di giacenza risultante dagli estratti e dai libretti è complessivamente non superiore a euro 5.000

\*\*Il seguente importo non ricomprende l'imposta di bollo

Registrazione di ogni operazione non compresa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	sportello euro 0,00	on line <sup>(1)</sup> euro 0,00
---	------------------------	-------------------------------------

<sup>(1)</sup> Necessario SCRIGNO *Internet Banking*. Non tutte le operazioni si possono fare online

#### IMPOSTA DI BOLLO e RITENUTA FISCALE

Secondo la normativa tempo per tempo vigente  
**Consultare apposito Foglio Informativo**  
"IMPOSTE APPLICATE ALLA CLIENTELA"

Remunerazione delle giacenze	0,00%
------------------------------	-------

#### SPESE E COMMISSIONI A FRONTE DI ATTIVITA', PRESCRITTE DA DISPOSIZIONI DI LEGGE, PRELIMINARI O CONSEGUENTI ALL'INVIO/RICEZIONE DI PAGAMENTI RIENTRANTI NEI BONIFICI ESTERO

Spesa fissa per invio pratica all'Autorità preposta	euro	150,00
Spesa fissa per gestione pratica AML (Anti money laundering - Antiriciclaggio)	euro	50,00
Commissione suppletiva per esame e valutazione della documentazione relativa a operazioni di incasso/pagamento e di "trade finance" con Paesi ad alto rischio e/o soggetti a misure restrittive/embarghi	Minimo Massimo	euro 150,00 0,60% dell'importo trasferito
Commissione suppletiva per esame, valutazione della documentazione e segnalazione all'autorità preposta per operazioni di incasso/pagamento e di "trade finance" rientranti nella normativa L. 185/90 e successive modificazioni	Minimo Massimo	euro 50,00 0,40% dell'importo trasferito

#### RECESSO E RECLAMI

##### Recesso dal contratto

Il Correntista può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto, **dandone alla Banca comunicazione per iscritto. La Banca ha diritto di recedere dal contratto con preavviso scritto minimo di due mesi. Qualora sussista una giusta causa, la Banca può recedere dal contratto con preavviso di un giorno.** Resta ferma la disciplina in materia di apertura di credito contenuta nel contratto.

##### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il recesso dal rapporto, da parte del Correntista o della Banca, deve essere formalizzato per iscritto. Il Correntista deve restituire i moduli di assegno ancora in suo possesso e non deve emettere assegni né compiere altre operazioni. L'estinzione del rapporto avviene non appena chiusi i rapporti (deleghe di addebito in conto, carte di pagamento, ecc.) eventualmente collegati al conto corrente.

Ciò avviene, di norma, entro 7 giorni lavorativi.

Qualora la richiesta di estinzione pervenisse tramite un'altra banca presso cui il cliente intende trasferire il saldo del Conto di cui si chiede la chiusura, essa avviene secondo le norme stabilite dal D.lgs 15 marzo 2017 n. 37 in materia di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento. Per maggiori informazioni consultare il documento "GUIDA AL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO" che può essere richiesto in filiale o può essere consultato sul sito internet della Banca ([www.popso.it](http://www.popso.it)).

##### Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Fatti salvi eventuali obblighi pendenti, la procedura di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento si conclude nel termine massimo di 12 giorni lavorativi, decorrenti dalla ricezione dell'autorizzazione sottoscritta dal consumatore e completa di tutte le informazioni necessarie.

##### Reclami

I reclami vanno inviati, per iscritto, alla Banca Popolare di Sondrio - Ufficio Reclami - Piazza Garibaldi 16 - 23100 Sondrio (SO) oppure mediante posta elettronica all'indirizzo [segreteria.reclami@popso.it](mailto:segreteria.reclami@popso.it) - [reclami@pec.popso.it](mailto:reclami@pec.popso.it). L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute entro 60 giorni (45 giorni di calendario in caso di prodotti assicurativi) dalla data di ricezione delle stesse. Nel caso siano coinvolti sistemi di pagamento, il tempo per evadere le richieste è di 15 giorni lavorativi, in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla propria volontà, provvederà ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo. In ogni caso la Banca provvederà ad inviare risposta definitiva entro 35 giorni lavorativi

dalla ricezione.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).
- IVASS – Servizio Tutela del Consumatore – Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma.

**GLOSSARIO**

Nome del servizio	Descrizione del servizio	Denominazione utilizzata nel contratto
<b>Addebito diretto</b>	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.	<b>Addebito SDD; Addebito diretto</b>
<b>Bonifico - SEPA</b>	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.	<b>Bonifico SEPA; Bonifico SCT (SEPA Credit Transfer)</b>
<b>Bonifico – extra SEPA</b>	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.	<b>Bonifico – extra SEPA</b>
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.	<b>Canone annuo</b>
<b>Commissione di istruttoria veloce</b>	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.	<b>Voce non prevista in contratto</b>
<b>Commissione onnicomprensiva</b>	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.	<b>Voce non prevista in contratto</b>
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.	<b>Disponibilità somme versate</b>
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.	<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>
<b>Fido</b>	Contratto in base al quale la banca/intermediario 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.	<b>Fido; affidamento; apertura di credito</b>
<b>Invio estratto conto</b>	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.	<b>Invio estratto conto</b>
<b>Ordine permanente di bonifico</b>	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente.	<b>Ordine permanente di bonifico</b>
<b>Prelievo di contante</b>	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.	<b>Prelievo di contante</b>
<b>Ricarica carta prepagata</b>	Accreditamento di somme su una carta prepagata	<b>Voce non prevista in contratto</b>
<b>Rilascio di una carta di credito</b>	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.	<b>Voce non prevista in contratto</b>
<b>Rilascio di una carta di debito</b>	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.	<b>Voce non prevista in contratto</b>
<b>Rilascio moduli di assegni</b>	Rilascio di un carnet di assegni.	<b>Rilascio carnet assegni</b>
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.	<b>Saldo disponibile</b>
<b>Sconfinamento</b>	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").	<b>Sconfinamento; Sconfino</b>
<b>Spesa per singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.	<b>Spesa singola operazione non compresa nel canone (spese di tenuta conto)</b>
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.	<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>

<b>Spese per comunicazioni alla Clientela</b>	Spese per invio della corrispondenza e/o di contabili e/o comunicazioni varie, ivi comprese quelle inerenti alla Trasparenza.	<b>Spese per comunicazioni alla Clientela</b>
<b>Spread</b>	Margine. Scostamento in aggiunta o diminuzione rispetto al parametro di indicizzazione. Il tasso effettivamente applicato sarà quindi quello risultante dalla somma algebrica di parametro e spread.	<b>Spread</b>
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.	<b>Tasso creditore annuo nominale</b>
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	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.	<b>Tasso debitore annuo nominale</b>
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	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.	<b>Voce non prevista in contratto</b>
<b>Tenuta del conto</b>	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.	<b>Tenuta del conto</b>
<b>Valute sul prelievo di contante</b>	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.	<b>Valute sui prelevamenti</b>
<b>Valute sul versamento di contante</b>	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.	<b>Valute sui versamenti</b>