



## INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA POPOLARE DI SONDRIO - Società per azioni, fondata nel 1871  
Sede sociale e direzione generale: I - 23100 Sondrio SO - Piazza Garibaldi 16 - Codice fiscale: 00053810149 - Gruppo IVA Banca Popolare di Sondrio, Partita IVA: 01086930144  
Capitale sociale euro 1.360.157.331 - Riserve euro 1.740.955.502 (Dati approvati dall'Assemblea dei soci del 30 aprile 2025)  
Tel. 0342 528.111 - Fax: 0342 528.204 - Indirizzo Internet: <http://www.popso.it> - E-mail: [info@popso.it](mailto:info@popso.it)  
Iscritta al registro delle Imprese di Sondrio al n. 00053810149  
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 842  
Società appartenente al Gruppo Bancario BPER Banca S.p.A. - Iscritto all'Albo dei Gruppi bancari al n. 5387.6  
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di BPER Banca S.p.A.  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

## 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 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 (versamento, 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, addebiti diretti, fido.

### CARATTERISTICHE del Conto di Base

Il **Conto di Base** è un conto di pagamento offerto dalla banca ai consumatori, in possesso dei requisiti indicati nel regolamento contenuto nel decreto MEF (Ministero dell'economia e delle finanze) n. 70 del 3 maggio 2018, in attuazione degli articoli 126-vicies semel, 126-vicies bis e 126-vicies quater del D.Lgs. n.385/1993 (Testo Unico Bancario).

È un conto a operatività limitata, non essendo consentito l'accesso a tipologie di servizi diverse da quelle contrattualmente previste.

Il Cliente può, dietro pagamento di costi aggiuntivi, effettuare un numero di operazioni superiore a quelle comprese nel canone e riportate nelle seguenti Tabelle A e B, qualora il contratto lo preveda espressamente.

Al Conto di Base è associata una carta di debito (es. carta Nexi Debit Consumer) e un servizio di Internet Banking (da attivare con separati contratti).

Non può presentare saldi debitori, non può essere associato alla convenzione di assegno, a carte di credito, a forme di finanziamento e a deposito titoli per gli investimenti.

La sottoscrizione del Conto di Base determina l'impossibilità di essere intestatari o cointestatari di altri prodotti e servizi bancari o finanziari offerti dalla medesima banca, fatta salva la possibilità per il titolare del conto di richiedere strumenti di moneta elettronica (ad es. carte prepagate).

Il Conto di Base è disponibile in tre tipologie ognuna delle quali dotata di precise peculiarità e rivolta a una determinata fascia di consumatori:

- **Conto di Base** (per tutti i consumatori);
- **Conto di Base ISEE** (per consumatori appartenenti a fasce socialmente svantaggiate - ISEE inferiore a 11.600 euro annui);
- **Conto di Base Pensionati** (per consumatori aventi diritto a trattamenti pensionistici **fino all'importo lordo annuo di 18.000,00 euro**, comprensivo di eventuali mensilità aggiuntive).

Il Conto di Base ISEE può essere cointestato a ciascun componente del nucleo familiare, in considerazione del quale è calcolato l'ISEE, salvo il caso in cui il componente risulti già titolare di un altro Conto di Base.

Il Conto di Base Pensionati può essere cointestato solo nel caso in cui ciascuno degli intestatari percepisca un trattamento pensionistico di importo fino a 18.000 euro lordi annui e non risulti già titolare di un altro Conto di Base.

Il possesso dei requisiti indicati nel regolamento del decreto 70/2018 (ISEE inferiore a 11.600 euro annui, pensione non superiore a 18.000 euro lordi annui) deve essere autocertificato dal Cliente mediante sottoscrizione di apposita dichiarazione all'atto dell'apertura del rapporto.

L'autocertificazione deve essere rinnovata annualmente e il mancato rinnovo nei termini determina la perdita dei requisiti.

La perdita dei requisiti oggettivi in sede di rinnovo periodico determina, fino al rinnovo successivo, l'applicazione dei costi e delle eventuali limitazioni di operatività, comunque riportate nella seguente sezione, previste in tali casi.

Il Conto di Base 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 cliente, 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 cliente una copertura fino a 100.000,00 euro; per maggiori informazioni si rinvia al 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. fidejussione) 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

e) 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.

**Altri rischi** possono essere legati allo smarrimento o al furto della carta di debito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il cliente 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](http://www.bancaditalia.it) e sul sito [www.popso.it](http://www.popso.it)

**TABELLA A**

Tipologie di servizi inclusi nel canone annuale del "Conto di base"	Numero di operazioni annue incluse nel canone
Canone annuale del conto (con possibilità di addebito periodico) comprensivo dell'accesso ai canali alternativi ove offerti	-
Elenco movimenti	6
Prelievo contante allo sportello	6
Prelievo tramite ATM del prestatore di servizi di pagamento o del suo Gruppo, sul territorio nazionale	Illimitate
Prelievo tramite ATM di altro prestatore di servizi di pagamento sul territorio nazionale	12
Operazioni di addebito diretto Sepa	Illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico Sepa (incluso accredito stipendio e pensione)	36
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico Sepa effettuati con addebito in conto	12
Pagamenti effettuati tramite bonifico SEPA con addebito in conto	6
Versamenti contanti e versamenti assegni	12
Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)	1
Invio informativa periodica (estratti conto e documento di sintesi - incluso spese postali)	4
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1

**TABELLA B**

Tipologie di servizi offerti ai soggetti aventi diritto a trattamenti pensionistici fino all'importo lordo annuo di euro 18.000	Numero di operazioni annue
Elenco movimenti	6
Prelievo contante allo sportello	12
Prelievo tramite ATM del prestatore di servizi di pagamento o del suo Gruppo, sul territorio nazionale	Illimitate
Prelievo tramite ATM di altro prestatore di servizi di pagamento sul territorio nazionale	6
Operazioni di addebito diretto Sepa	Illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico Sepa (incluso accredito stipendio e pensione)	Illimitate
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico Sepa effettuati con addebito in conto	6
Versamenti contanti e versamenti assegni	6
Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)	1
Invio informativa periodica (estratti conto e documento di sintesi - incluso spese postali)	4
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1

## 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 Riepilogo delle spese.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI		Conto di Base	Conto di Base ISEE	Conto di Base Pensionati
	Spese per l'apertura del conto	Non previste		



SPESE FISSE	Tenuta del conto	Canone annuo per tenuta del conto	euro 84,20 (di cui euro 34,20 annui di imposta di bollo* ed euro 50,00 annui di canone annuo)	euro 0,00  (in caso di perdita dei requisiti: euro 84,20 (di cui euro 34,20 annui di imposta di bollo* ed euro 50,00 annui di canone annuo))	euro 34,20 (di cui euro 34,20 annui di imposta di bollo* ed euro 0,00 annui di canone annuo)  (in caso di perdita dei requisiti: euro 84,20 (di cui euro 34,20 annui di imposta di bollo* ed euro 50,00 annui di canone annuo))	
		*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.				
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	(cfr. precedente Tabella A)		(cfr. precedente Tabella B)	
		Tenuta del conto	(cfr. voce Canone annuo)			
	Gestione Liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze	euro 0,00 (periodicità annuale)			
	Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito nazionale	Servizio non disponibile			
		Rilascio di una carta di debito internazionale: carta Nexi Debit Consumer (circuiti Mastercard o VISA)	Gratuita la prima carta Altre euro 20,00 cadauna			
		Rilascio di una carta di credito (Nexi Classic) (circuiti Mastercard o VISA)	Carta non offerta con il Conto di Base			
		Rilascio moduli assegni	Non previsto (Il Conto di Base non può essere associato alla convenzione di assegno)			
	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	Invio estratto conto: - su supporto cartaceo (ritiro presso la filiale): euro 0,00 (*) - su supporto cartaceo (tramite posta ordinaria): euro 0,00 (*) - su supporto elettronico (formato pdf): euro 0,00 (**)		
		Spese per produzione e invio/consegna comunicazioni (lettere contabili, documenti di sintesi periodici, ecc.): - su supporto cartaceo (ritiro presso la filiale): euro 0,00 (*) - su supporto cartaceo (tramite posta ordinaria): euro 0,00 (*) - su supporto elettronico (formato pdf): euro 0,00 (**)		
		(*) 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 <b>SCRIGNO/Internet Banking</b> , 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. Nel rispetto del numero di operazioni incluse nel canone, 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).  Documentazione relativa a singole operazioni (***): euro 0,00  (***) Lettere contabili rilasciate al cliente contestualmente all'esecuzione dell'operazione. I costi di eventuali ristampe sono indicati nel Foglio Informativo "Operazioni e servizi vari"		
Servizi di pagamento	Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia o altre banche appartenenti al Gruppo BPER	gratuiti	gratuiti	gratuiti
	Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia o altra banca/intermediario area Euro	euro 2,00 (gratuiti i primi 12)	euro 2,00 (gratuiti i primi 12)	euro 2,00 (gratuiti i primi 6)  in caso di perdita dei requisiti: gratuiti i primi 12
	Prelievo di contante allo sportello automatico - area extra Euro	euro 3,50	euro 3,50	euro 3,50



		Bonifico – SEPA in euro verso Italia e area UE (Per maggiori informazioni consultare il Fascicolo “Servizi accessori conto di base”)	<u>sportello</u> euro 3,00 <u>on line</u> euro 1,00 (gratuiti i primi 6)	<u>sportello</u> euro 3,00 <u>on line</u> euro 1,00 (gratuiti i primi 6)	<u>sportello</u> euro 3,00 <u>on line</u> euro 1,00 (in caso di perdita dei requisiti: gratuiti primi 6)	
		Bonifico – Extra SEPA	Secondo la normativa tempo per tempo vigente <b>Consultare il Fascicolo “Servizi accessori conto di base”</b>			
		Ordine permanente di bonifico (Per maggiori informazioni consultare il Fascicolo “Servizi accessori conto di base”)	euro 3,00 (gratuiti i primi 12)	euro 3,00 (gratuiti i primi 12)	euro 3,00 (gratuiti i primi 6)  In caso di perdita dei requisiti: gratuiti primi 12	
		Addebito diretto (Per maggiori informazioni consultare il Fascicolo “Servizi accessori conto di base”)	SDD CORE Utenze gratuito			
		Ricarica carta prepagata +MA	Commissioni per ricarica in filiale (*)		euro 2,00	
			Commissioni per ricarica una tantum tramite <b>SCRIGNO</b> /InternetBanking (*)		euro 1,00	
		(*) Le presenti commissioni troveranno applicazione esclusivamente qualora la carta sia intestata a terzi, poiché la sottoscrizione del Conto di Base determina l'impossibilità di essere intestatari o cointestatari di altri prodotti e servizi bancari o finanziari offerti dalla medesima banca				
		Pagamento bollettini postali	Secondo la normativa tempo per tempo vigente <b>Consultare il Fascicolo “Servizi accessori conto di base”</b>			
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale	0,000% Periodicità di applicazione annuale.			
	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Non previsto (il Conto di Base non può essere associato a nessuna forma di finanziamento)			
		Commissione onnicomprensiva (CFA - Corrispettivo trimestrale sul Fido Accordato)	Non previsto (il Conto di Base non può essere associato a nessuna forma di finanziamento)			
	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	Non previsto (sul rapporto non possono verificarsi scoperti di nessun tipo)			
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido	Non prevista (il Conto di Base non può presentare scoperti di nessun tipo e non può essere associato a nessuna forma di finanziamento)			
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	Non previsto (il Conto di Base non può essere associato a nessuna forma di finanziamento)			
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido	Non prevista (il Conto di Base non può presentare scoperti di nessun tipo e non può essere associato a nessuna forma di finanziamento)			

<b>DISPONIBILITA' SOMME VERSATE</b>	Contante	In giornata
	Assegni circolari di altre banche e vaglia postali	4 giorni lavorativi
	Assegni circolari della banca	2 giorni lavorativi
	Assegni bancari di altre banche e assegni postali	4 giorni lavorativi
	Assegni bancari tratti su altre filiali della banca	3 giorni lavorativi
	Assegni bancari tratti sulla filiale	In giornata

<b>VALUTE</b>	<b>Versamenti</b>	
	Contante	In giornata
	Assegni circolari di altre banche e vaglia postali	1 giorno lavorativo
	Assegni circolari della banca	In giornata
	Assegni bancari di altre banche e assegni postali	3 giorni lavorativi
	Assegni bancari tratti su altre filiali della banca	In giornata
	Assegni bancari tratti sulla filiale	In giornata
	<b>Prelevamenti</b>	
	Contante	In giornata

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.popso.it](http://www.popso.it)).

<b>QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO</b>
Il Conto di Base non può essere associato a nessuna forma di finanziamento

### ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'		Conto di Base	Conto di Base ISEE	Conto di Base Pensionati
Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico		Nessuna		
Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)		sportello euro 0,00		on line euro 0,00 <sup>(1)</sup>
(1) Necessario <b>SCRIGNO</b> Internet Banking. Non tutte le operazioni si possono fare online				
Imposta di bollo annua* (Per maggiori informazioni consultare il <b>Foglio Informativo</b> "IMPOSTE APPLICATE ALLA CLIENTELA")		euro 34,20	Non previsto (in caso di perdita dei requisiti: euro 34,20)	euro 34,20
*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.				
RITENUTA FISCALE		Secondo la normativa tempo per tempo vigente <b>Consultare apposito Foglio Informativo</b>  "IMPOSTE APPLICATE ALLA CLIENTELA"		
Remunerazione delle giacenze		0,00%		
Per gli ulteriori servizi e operazioni correlate al conto corrente consultare il Fascicolo "Servizi accessori conto di base" e gli appositi fogli informativi "Operazioni e servizi vari" e "Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro".				

### 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 può recedere dal contratto, con preavviso scritto minimo di due mesi e senza spese, qualora ricorrano una o più delle seguenti condizioni: alla data del 31 dicembre, il Conto di base risulti incapiante e non movimentato dal Cliente per oltre ventiquattro mesi consecutivi, salvo il caso in cui quest'ultimo provveda a ripristinare la disponibilità entro il termine di preavviso; il Cliente non soggiorni più legalmente nell'Unione Europea; il Cliente, successivamente al Conto di Base, abbia aperto in Italia un altro conto di pagamento che gli consente di utilizzare i medesimi servizi indicati nella Tabella A contenuta nel Decreto MEF n. 70/2018. Il recesso della Banca ha effetto immediato

qualora il Cliente abbia usato intenzionalmente il Conto di Base per fini illeciti e/o l'accesso al Conto di Base sia stato ottenuto sulla base di informazioni errate, determinanti per ottenerlo. In caso di recesso, le spese per i servizi addebitate periodicamente sono dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di mancata attestazione ISEE entro il termine previsto o se l'ISEE attestato comporta la perdita dell'esenzione dalle spese e dal bollo, la Banca ne dà comunicazione al Cliente che può recedere entro due mesi, senza spese e imposta di bollo. In caso di mancata comunicazione della pensione entro il termine previsto o se l'importo della pensione comunicata comporta la perdita dell'esenzione dalle spese, la Banca ne dà comunicazione al Cliente che può recedere entro due mesi, senza spese. L'estinzione del rapporto avviene non appena chiusi i rapporti (deleghe di addebito in conto, carte di debito, ecc.) eventualmente collegati al conto di pagamento. 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 Consulenza legale e normative - 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 Consulenza legale e normative 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 sopraindicati, 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>Voce non prevista in contratto</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>Prelevamenti contante; Prelievo 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>Voce non prevista in contratto</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>Voce non prevista in contratto</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>Spese unitarie per la registrazione delle operazioni</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>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>