Foglio informativo standardizzato redatto ai sensi delle Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia.

Aggiornamento n.4 - Decorrenza 01/08/2025

Servizi Accessori al Conto Corrente Consumatori

Informazioni sulla Banca

Denominazione e forma giuridica:	Igea Digital Bank S.p.A.
Sede legale e Direzione Generale:	Via Tomacelli, 107 – 00186 Roma
Telefono:	071 2363045
Codice fiscale e n° iscrizione al Registro delle Imprese di Roma:	00694710583
P. IVA	00923361000
N. iscrizione Albo delle Banche presso la Banca d'Italia:	N° 371
Codice ABI:	05029
Iscritta all'albo dei Gruppi Bancari	Gruppo Bancario Igea Banca
Numero REA:	1775
Indirizzo di posta elettronica:	segreteria@igeadigitalbank.it
Sito internet:	www.igeadigitalbank.it

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia

Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

_____ Ragione Sociale	_____ Cognome	_____ Nome
_____ Sede	_____ Email	_____ Qualifica
_____ Telefono	_____ Iscrizione ad Albi o elenchi	_____ N. Delibera iscrizione albo/elenco

Il sottoscritto _____ dichiara di avere ricevuto, dal soggetto sopra indicato, copia del presente foglio informativo.

Data _____ Firma del Cliente _____

CHE COSA SONO I SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE CONSUMATORI

I servizi accessori (es. assegni, bonifici, domiciliazione utenze) sono servizi collegati al conto corrente.

Il presente Foglio Informativo riporta le principali caratteristiche e l'elenco delle condizioni economiche dei servizi accessori disciplinati dal contratto di conto corrente. Essi sono costituiti principalmente da strumenti di pagamento,

cioè da strumenti che consentono di trasferire fondi tra soggetti diversi: assegni, bonifici, addebiti diretti, utenze, contributi e altri pagamenti similari.

Per saperne di più

Sono disponibili sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca www.igeadigitalbank.it:

- La Guida "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici";
- L'opuscolo realizzato dalla Commissione europea sui diritti dei consumatori nell'ambito dei servizi di pagamento.

ASSEGNI

Esistono due tipologie di assegni, quello bancario e quello circolare:
- l'**assegno bancario** è un titolo di credito cartaceo contenente l'ordine scritto impartito da un correntista alla propria banca di pagare a terzi (o a sé stesso) una determinata somma di denaro.
  L'assegno bancario può essere pagato dalla banca del cliente che ha emesso l'assegno al momento della presentazione del titolo; qualora il portatore dell'assegno è titolare di un conto corrente, l'assegno bancario può essere versato sul proprio conto, l'importo gli verrà riconosciuto all'esito della negoziazione del titolo.
- l'**assegno circolare** è un titolo di credito emesso da una banca per somme disponibili presso di essa al momento dell'emissione.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:
- l'utilizzo fraudolento da parte di terzi del modulo di assegni nel caso di smarrimento e sottrazione. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia del modulo di assegni e dei relativi moduli di richiesta. In caso di smarrimento o sottrazione del modulo di assegni il cliente deve darne tempestiva comunicazione alla Banca secondo le modalità contrattualmente previste.
- la 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.

BONIFICI

È l'ordine dato al debitore di trasferire una somma sul conto di un creditore, di norma con addebito sul proprio conto corrente.

In caso di ordine di bonifico (giroconto) su nostro istituto effettuata allo sportello, l'esecuzione dello stesso è immediata e, una volta confermato, non può essere revocato.

Bonifico SEPA
Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce secondo le istruzioni del Cliente, una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, verso paesi SEPA.

Bonifico SEPA "Istantaneo"
Il Bonifico Istantaneo è un bonifico in Euro, effettuato da un Pagatore, sia residente che non residente, eseguito tra Prestatori di Servizi di Pagamento in Paesi dell'area SEPA ed eseguito in conformità alle norme contenute nel Rulebook SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) vigente (il "Rulebook"), approvato dall'EPC (European Payment Council).

Il servizio di Bonifico Istantaneo è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nel caso di disposizioni impartite attraverso i canali on-line messi a disposizione dalla Banca. Nel caso di disposizioni impartite su supporto cartaceo, trovano applicazione i medesimi cut-off di orario previsti per le altre operazioni di bonifico ordinario (Sepa Credit Transfer) disposte allo sportello.
Agli Ordini di pagamento relativi al Bonifico Istantaneo non può essere indicata una data di esecuzione richiesta, né la valuta da riconoscere al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario. Il Conto di pagamento del Cliente viene infatti addebitato nella data di esecuzione del Bonifico Istantaneo e con la medesima valuta, viene eseguito immediatamente ed accreditato in 10 secondi al beneficiario.
Il Cliente non può revocare un Bonifico Istantaneo una volta che questo sia stato ricevuto dalla Banca in quanto il Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario mette a disposizione del Beneficiario l'importo del Bonifico Istantaneo immediatamente e ciò anche se eseguito in un giorno diverso da una Giornata Operativa o dopo l'Orario Limite

Bonifico Extra SEPA
Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce secondo le istruzioni del Cliente, una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, verso paesi non SEPA.

Ordinante e beneficiario possono essere gli stessi, appartenere alla stessa banca o a banche diverse.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:
- restituzione del bonifico da parte della banca per dati trasmessi incompleti e/o errati;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni (commissioni e spese del servizio) se contrattualmente prevista;
- irrevocabilità della disposizione di pagamento tramite bonifico istantaneo;
- irrevocabilità della disposizione di pagamento tramite bonifico (giroconto) su nostro istituto effettuata allo sportello.

ADDEBITO DIRETTO

L'addebito diretto SDD è uno strumento di pagamento preautorizzato che, tramite la sottoscrizione del mandato al creditore, prevede la domiciliazione degli addebiti (ricorrenti o in unica soluzione) su conto corrente.

Il servizio SDD prevede due schemi distinti di gestione degli addebiti:

- SDD "Core", utilizzabile nei confronti di qualsiasi tipologia di Debitore, classificato come "Consumatore", "Microimpresa", e "Non Consumatore";
- SDD "Business to Business (B2B), riservato esclusivamente ai Debitori che rientrano nelle categorie "Microimprese" e "Non Consumatori".

Di seguito le principali caratteristiche:

- SDD "Core":
    - il debitore e il creditore devono essere titolari di un conto corrente presso una banca che sia aderente alla convenzione Sepa Direct Debit Core e Sepa Direct Debit Business to Business;
    - nel mandato l'unica modalità per identificare il conto del debitore è il codice IBAN;
    - l'importo delle disposizioni di incasso/addebito deve essere sempre in Euro;
    - non è previsto nessun limite di importo;
    - nel "Mandato" e nelle transazioni di incasso/addebito il Creditore viene identificato con il Codice Identificativo del Creditore;

- le disposizioni di incasso SDD Core e SDD B2B sono trasmesse alla banca mediante collegamento telematico ed organizzate secondo lo standard XML ISO UNIFI 20022, che per il mercato italiano è stato normalizzato dal Consorzio CBI.

- SDD "Business to Business (B2B):
  Al fine di permettere alla banca di dar seguito alle richieste di addebito e gestire correttamente l'operatività, il Debitore deve:
  - comunicare alla banca, preventivamente alla ricezione di richieste di addebito da parte del Creditore, tutti i dati dell'autorizzazione sottoscritta con lo stesso Creditore, attraverso la sottoscrizione di apposito Mandato;
  - comunicare alla banca eventuali variazioni relative alla propria posizione per usufruire del diritto di rimborso;
  - comunicare alla banca ogni modifica e cancellazione dei mandati B2B sottoscritti tra il Debitore e il Creditore;
  - il Sepa Direct Debit B2B non prevede il diritto di rimborso per il Debitore per operazioni autorizzate (Mandato valido sottoscritto dai clienti).

  La banca del Debitore, al momento della ricezione del B2B deve controllare:

  1. la presenza del Mandato;
  2. la corrispondenza tra i dati del mandato trasmessi con il B2B e i dati del mandato fornito dal Debitore:
     a. Schema ("B2B");
     b. Numero del mandato;
     c. Codice Identificativo del Creditore;
     d. IBAN del Debitore;
     e. Tipo del mandato (ad unico movimento, ricorsivo).

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:
- sia per gli SDD "Core" che per quello "B2B" è prevista la facoltà di revoca da parte del Debitore prima della data di scadenza;
- lo schema "SDD Core" prevede la facoltà di rimborso per il Debitore e di una transazione autorizzata, entro 8 settimane dalla data di addebito, salvo il caso in cui il Debitore ed il Creditore abbiano prefissato l'importo che può essere addebitato;
- entrambi gli schemi SDD ("Core" e "B2B") prevedono la facoltà di rimborso per il Debitore in caso di transazione SEPA DD o non autorizzata (da intendersi come un'operazione contestata per un Mandato non più valido o non esistente). Tale facoltà di rimborso può essere esercitata entro e non oltre i 13 mesi dalla data di addebito.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

ASSEGNI

Rilascio moduli assegni	Euro 1,00
Spese /commissioni sugli assegni bancari, circolari e postali standardizzati	
Assegni Igea Digital Bank (assegni tratti)	
- Commissione messaggio di impagato assegno C.I.T. (Check Image Truncation)	Euro 11,36
- Commissione per richiesta materialità/fotocopia assegni C.I.T. negoziati (Check Image Truncation)	Euro 11,36

- Commissione per disposizione di blocco assegni bancari	Euro 8,52 (massimo Euro 34,09)
Assegni altre Banche (assegno negoziati):	
- Commissione assegno reso impagato/richiamato/protestato	Euro 12,91
- Spese rilascio copia analogica dell'assegno conforme all'originale	Euro 0,00
- Spese procedura di Backup per assegni non gestibili in procedura C.I.T.	Euro 10,00
Assegni di traenza:	
- Commissione per emissione assegno di traenza (per ogni assegno)	Euro 3,00
Disponibilità somme versate	
- Contanti/assegni circolari stessa banca	Stesso giorno
- Assegni bancari stessa filiale	Stesso giorno
- Assegni bancari altra filiale	4 giorni lavorativi
- Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia	4 giorni lavorativi
- Assegni bancari altri istituti	4 giorni lavorativi
- Vaglia e assegni postali	4 giorni lavorativi

BONIFICI

Bonifici Interni e Giroconti:	
- Commissione per Bonifico interno / Giroconto	Sportello Euro 1,00 Online[1] Euro 1,00
Bonifico – SEPA in partenza (tutte le modalità di esecuzione):	
- Bonifico SEPA	Sportello Euro 2,00 Online[2] Euro 0,50
- Ordine permanente di bonifico	Stessa Banca Euro 1,00 Altra Banca Euro 1,00
- Bonifici Urgenti in Euro	Euro 8,00
Bonifico – SEPA in arrivo:	
- Recupero spese per operazione di accredito disposizioni in Euro	Euro 0,00
- Recupero spese per operazione di accredito disposizioni in Divisa	- Commissione per bonifico su nostro Istituto: 2 ‰ sull'importo trasferito, minimo Euro 4,00[3] - Spese Fisse: Euro 12,91
- Recupero spese per operazione di accredito disposizioni inesatte o incomplete	Euro 5,00
Bonifico – extra SEPA in partenza in Divisa o in Euro:	
- Recupero spese fisse per operazioni di pagamento verso l'estero	Euro 23,24
- Commissione per bonifici con la clausola OUR[4]	Euro 5,00 (oltre alle spese reclamate dalle Banche estere)
- Spese per singolo messaggio SWIFT (richieste esito, inquiry, altre info.)	Euro 15,00 (oltre alle spese reclamate dalle Banche estere)

[1] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[2] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[3] La commissione non prevede limiti massimi di importo.
4 Commissione eventualmente prevista esclusivamente per disposizioni di bonifico verso Paesi extra SEPA.

Bonifico – extra SEPA in arrivo in divisa o in Euro:	
Commissione di servizio per disposizioni da Paesi extra UE	- Commissione per bonifico su nostro Istituto: 2 ‰ sull'importo trasferito, minimo Euro 4,00 - Spese Fisse: Euro 12,91
Bonifico Istantaneo (SCT-Instant) in partenza:	
- Importo massimo per singola disposizione e su base giornaliera	Fino al 08.10.2025 Euro 3.000,00 Dal 09.10.2025 In base agli eventuali limiti stabiliti dal Cliente su base giornaliera e per singola disposizione.
- Commissione per singola disposizione Sportello Online[5]	 Euro 2,00 Euro 0,50
Bonifico Istantaneo (SCT-Instant) in ricezione:	
- Importo massimo per singola disposizione	Fino al 08.10.2025 Euro 100.000,00 Dal 09.10.205 Non previsto
- Recupero spese per operazione di accredito disposizioni	Euro 0,00

ALTRI PAGAMENTI

Pagamento F23 e F24	Sportello Online[6]	Euro 0,00 Euro 0,00
Pagamento M.av	Sportello Online[7]	Euro 0,00 Euro 0,00
Pagamento Bollettino Bancario	Sportello Online[8]	Euro 3,00 Euro 1,00
Pagamento Effetti Cartacei	Sportello Online[9]	Euro 1,50 Non previsto
Pagamento CBILL	Sportello Online[10]	Non previsto Euro 0,00

ADDEBITO DIRETTO

Domiciliazione utenze	Euro 0,00
Società finanziarie	Euro 1,00
Pagamenti Telepass	Euro 0,00
Altre tipologie	[Euro 1,00

[5] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[6] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[7] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[8] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[9] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.
[10] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.

VALUTE

ASSEGNI

Valute sui versamenti	
Versamento assegni bancari Agenzia	Data versamento
Versamento assegni circolari di altre banche	1 giorno lavorativo
Versamento assegni bancari su piazza	3 giorni lavorativi
Versamento assegni bancari fuori piazza	3 giorni lavorativi
Versamento valori postali	8 giorni lavorativi
Versamento assegni circolari Istituto	Data versamento
Versamento assegni bancari Istituto	Data versamento
Valuta addebito assegno impagato	Data versamento
Valuta accredito per successivo pagamento assegno	Data comunicazione
Valuta addebito assegno richiamato	Data versamento
Termini di non stornabilità degli accrediti derivanti da versamenti di assegni bancari	6 giorni lavorativi

BONIFICI

Valute su bonifici in partenza	
Data contabile e valuta di addebito ordinante	Data ricezione ordine
Valute su bonifici in arrivo	
Data contabile, valuta accredito e disponibilità beneficiario	Data ricezione delle somme da parte della Banca
Valute su bonifici interni (giroconti)	
Data contabile e valuta di addebito ordinante	Data ricezione ordine[11]
Data contabile, valuta accredito e disponibilità beneficiario	Data ricezione ordine[12]

ALTRI PAGAMENTI

Pagamento F23 e F24	Data pagamento
Pagamento M.av	Data pagamento
Pagamento Bollettino Bancario	Data pagamento
Pagamenti effetti cartacei	Data pagamento
Pagamento Addebiti Diretti	Data pagamento
Pagamento CBILL	Data pagamento

ADDEBITO DIRETTO

Domiciliazione utenze	Data scadenza
Società finanziarie	Data scadenza
Pagamenti Telepass	Data scadenza
Altre tipologie	Data scadenza

TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE DEI BONIFICI NAZIONALI*

[11] Tale rendicontazione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio
[12] Tale rendicontazione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio

- Bonifici in entrata: l'accredito al beneficiario (in assenza di anomalie nella disposizione di accredito) viene effettuato nella stessa giornata operativa di ricezione dei fondi.
- Bonifici in uscita: gli ordini di pagamento, quali sono i bonifici, vengono eseguiti nella stessa giornata operativa di ricezione da parte della Banca. Gli orari limite (cut off) definiti dalla Banca per la ricezione degli ordini di pagamento sono:
  - per le operazioni eseguite allo sportello:

Giorno	Orario Apertura	Giornata Operativa	Termine Orario	
			Operazione Singola	Operazioni Multiple[13]
Lunedì – Venerdì	Orario di Sportello	Si	15:30	13:00
Semifestivi (per la Banca)	Orario di Sportello	Si	10:30	10:00
Sabato - Festivi	No	No	-	.

  - per le operazioni trasmesse tramite canali telematici[14]:

Canale	Cut Off (giornate operative)	Cut Off (giornate prefestive per la Banca)
Bonifici da Home Banking	16:00	10:30
Bonifici da Corporate Banking	15:30	10:30
Bonifici da supporto magnetico/altre modalità trasmissione	15:00	10:00

(*) Il servizio di Bonifico Istantaneo (SCT-Inst) è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (comprensivi i festivi)

Un ordine di pagamento si considera ricevuto dalla Banca quando è entrato nella disponibilità della Banca. Se l'ordine di pagamento è ricevuto dalla Banca in un giorno diverso da una Giornata Operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui è effettivamente ricevuto. Gli ordini di pagamento ricevuti dalla Banca in una Giornata Operativa, ma dopo l'orario limite precedentemente indicato, sono considerati come ricevuti nella Giornata Operativa immediatamente successiva. La Banca può sempre eseguire gli ordini di pagamento nella medesima Giornata Lavorativa in cui li ha ricevuti.

Il Cliente Pagatore ha diritto che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario al più tardi entro la Chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento.

RECESSO DAL CONTRATTO

Il Contratto ha durata indeterminata e si intende automaticamente risolto in caso di recesso, risoluzione o altra causa estintiva di tutti i contratti relativi ai rapporti cui il Servizio è collegato.

[14] Tale modalità di esecuzione è possibile per i soli titolari di contratti che prevedono questo servizio.

Il Cliente in quanto Consumatore ha la facoltà, con firma anche di uno solo dei cointestatari, di recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese, nel termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto a distanza (diritto di ripensamento o *ius poenitendi*). Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro il suddetto termine di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto, di una comunicazione scritta a Igea Digital Bank S.p.A. – Via Tomacelli, 107 – 00186 Roma (RM), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Tale comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante PEC all'indirizzo igeadigitalbank@legalmail.it, ovvero con altro mezzo equivalente.
Il Cliente che esercita il Diritto di Ripensamento è tenuto a pagare le spese relative al servizio disciplinato dal presente Contratto e di cui ha effettivamente usufruito prima del recesso, nella misura indicata nel Foglio Informativo coincidente con il Documento di Sintesi. In caso di mancato esercizio del Diritto di Ripensamento, il Contratto prosegue e continua a produrre effetti, salvo l'ulteriore diritto di recesso di seguito indicato.
Il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e senza l'applicazione di penalità o di spese di chiusura, inviando alla Banca una comunicazione scritta in formato cartaceo o mediante altro supporto durevole, nelle forme della raccomandata AR, della posta elettronica certificata (PEC) ovvero con altro mezzo equivalente.
Il recesso ha effetto dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione.
Il recesso dal Contratto provoca la cessazione del Servizio, cui la Banca provvede entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta stessa, fatto salvo l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali a carico del Cliente medesimo.
La Banca si riserva la facoltà di recedere in qualunque momento dal Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente in formato cartaceo o mediante altro supporto durevole, con un preavviso minimo di 2 (due) mesi.
Se sussiste un giustificato motivo la Banca può recedere dal Contratto senza preavviso e con effetto immediato, dandone pronta comunicazione al Cliente, mediante raccomandata A.R., via PEC o con altro mezzo equivalente.
In caso di recesso, da chiunque esercitato, la Banca è in ogni caso tenuta ad eseguire gli ordini impartiti anteriormente o già in corso di esecuzione al momento del recesso e rimborsa al Cliente le spese relative al Servizio eventualmente fatturate periodicamente e da questi corrisposte in via anticipata, in misura proporzionale al periodo di tempo antecedente il recesso.

Per quanto riguarda la convenzione di assegno, fermo quanto sopra previsto, il Cliente ha il diritto di recedere in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e senza l'applicazione di penalità o di spese di chiusura, ferma restando la facoltà della Banca di recedere senza preavviso in presenza di giustificato motivo.
In ogni caso, il recesso dalla convenzione di assegno non comporta, automaticamente, la cessazione del rapporto di conto corrente.
In caso di recesso o di revoca della convenzione di assegno e comunque con la cessazione del rapporto di conto corrente, i moduli non utilizzati devono essere restituiti alla Banca.
La Banca non sarà tenuta ad eseguire gli ordini impartiti dal Cliente e pagamenti di assegni, anche se emessi in data anteriore al recesso, ma pervenuti per l'incasso in data successiva alla data di efficacia del recesso medesimo.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Se il Cliente richiede la chiusura del rapporto, la Banca vi provvede entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta stessa, fatto salvo l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali a carico del Cliente medesimo.

TEMPI PREVISTI DALLA LEGGE PER IL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

Numero 12 (dodici) giorni lavorativi

RECLAMI

Il *Cliente* che intenda presentare un reclamo dovrà redigerlo in forma scritta ed indirizzarlo alla Funzione deputata alla gestione dei reclami (Funzione di gestione dei reclami) della Banca – "Igea Digital Bank – Via Tomacelli 107, 00186, Roma".
Il reclamo potrà essere inviato alternativamente con una delle seguenti modalità:

a) posta ordinaria (si consiglia l'utilizzo della raccomandata con ricevuta di ritorno);
b) posta elettronica all'indirizzo mail: reclami@igeadigitalbank.it;
c) posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: reclami.igeadigitalbank@legalmail.it;
d) consegna ad una Filiale della Banca, la quale è autorizzata al ritiro del reclamo ed alla successiva trasmissione alla Funzione di gestione dei reclami.

La *Banca* è tenuta a rispondere al reclamo entro 60 giorni.
Nel caso di reclami relativi a servizi di pagamento la *Banca* deve rispondere affrontando tutte le questioni sollevate in un termine adeguato e comunque al più tardi entro 15 (quindici) giornate operative dalla ricezione del reclamo. 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 *Cliente* otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 (trentacinque) giorni o l'eventuale diverso termine tempo per tempo vigente.
Se il reclamo è ritenuto fondato, la *Banca* fornirà al Cliente le indicazioni concernenti le iniziative che la *Banca* stessa si impegnerà ad assumere e le relative tempistiche.
Se il reclamo è ritenuto infondato, la *Banca* illustrerà in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto e fornirà le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.
Qualora la *Banca* non risponda al reclamo nei termini previsti, oppure se il Cliente non risulti soddisfatto della risposta fornita, quest'ultimo potrà:

a) rivolgersi *all'Arbitro Bancario Finanziario* (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro (ovvero senza limiti di importo quando si chieda soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà) e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi *all'ABF* si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla *Banca*. Resta ferma per il *Cliente* la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento;
b) attivare, attraverso il servizio di mediazione offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il *Conciliatore Bancario Finanziario* – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – l'ADR;
c) attivare, (www.conciliatorebancario.it), qualunque sia il valore della controversia – sia congiuntamente alla *Banca* che in autonomia – una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la *Banca* per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
d) attivare presso il suddetto *Conciliatore Bancario Finanziario*, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c.), a norma del regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito. L'arbitrato si può attivare:

- quando è previsto nella clausola compromissoria contenuta nel contratto oggetto della controversia;
- quando le parti decidono di comune accordo di ricorrere a tale procedura.

Può infatti verificarsi che, nel caso in cui un procedimento di mediazione si concluda senza un accordo, le parti, se vogliono ottenere una decisione in tempi contenuti, possono chiedere al *Conciliatore Bancario Finanziario* di attivare la procedura di arbitrato. È comunque possibile ricorrere all'arbitrato anche se non si è svolto il procedimento di mediazione.

GLOSSARIO

Addebito diretto	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.
Bonifico - SCT_Inst	Il servizio di bonifico istantaneo consente di ricevere ed inviare, in area SEPA, somme di denaro in pochi secondi. Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (compresi festivi). L'esecuzione del bonifico istantaneo è immediata e, una volta confermato, non può essere revocato.
Bonifico – SEPA (o Bonifico SEPA SCT)	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.
Bonifico – extra SEPA	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.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione onnicomprensiva	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
Consumatore	Persona fisica che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Fido	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.

Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Ordine permanente di bonifico	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.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Rilascio di una carta di credito	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.
Rilascio di una carta di debito	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.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	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").
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	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.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Terza Parte	Fornitore di servizi terzo rispetto alla Banca, che è autorizzato avviare processi di pagamento o accedere alle informazioni del conto, previa autorizzazione del cliente intestatario del conto.
Valute sul prelievo di contante	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.
Valute sul versamento di contante	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.