

**CONTO CORRENTE DI BASE PER I PENSIONATI****INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca Sistema S.p.A.  
Sede legale e amministrativa Largo Augusto 1/A, angolo via Verziere 13 - 20122 Milano  
Numero verde 800 691 629 (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00)  
Per chiamate dall'estero telefono: +39 02 802801  
Fax: +39 02 72093979

Codice ABI: 03158.3  
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5451  
Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Sistema - iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 3158  
Codice Fiscale e Partita IVA 12870770158 - Capitale sociale € 9.650.526,24 i.v.  
Sottoposta all'Attività di Vigilanza della Banca d'Italia  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia ([www.ftd.it](http://www.ftd.it))

Sito internet [www.bancasistema.it](http://www.bancasistema.it)  
E-mail [info@bancasistema.it](mailto:info@bancasistema.it)

**DA COMPILARE IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE**

Nome e Cognome/Ragione Sociale: .....

Indirizzo/Tel/E-mail: .....

Qualifica: .....

Iscrizione ad Albi o Elenchi/Numero: .....

**CHE COSA È IL CONTO CORRENTE 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 e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, bonifici e addebiti diretti.

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 Banca Sistema S.p.A. aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a Euro 100.000. Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto della carta di debito, dei dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per saperne di più: **La Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito [bancasistema.it](http://bancasistema.it) e presso le filiali della Banca.

Il presente documento indica le condizioni economiche che Banca Sistema S.p.A. riserva a tutti i Clienti che intendono sottoscrivere il contratto di Conto Corrente di Base Pensionati "**CONTO BASE - PENSIONATI**" ed evidenzia le principali caratteristiche dell'operazione.

Banca Sistema S.p.A. offre il Conto Corrente di Base Pensionati in conformità alla Convenzione sottoscritta il 28 marzo 2012 e sue successive modifiche del 31.05.2014 tra il MEF, la Banca d'Italia, l'ABI, le Poste Italiane S.p.A. e le associazioni dei prestatori di servizi di pagamento (di seguito la "**Convenzione**"). Il Conto Corrente di Base Pensionati è particolarmente adatto per chi, al momento dell'apertura del conto, intende disporre di un numero limitato di servizi e operazioni a costi molto contenuti.

Il Conto Corrente di Base risponde a finalità di inclusione finanziaria e si inserisce tra le iniziative assunte dal Governo in tema di lotta al contante e promozione di strumenti di pagamento più efficienti (d.l. n. 201 del 6 dicembre 2011, art. 12). Il Conto Corrente di Base è destinato ai "**Consumatori**", intesi come le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Il Conto Corrente di Base è uno strumento a **operatività limitata**, non essendo consentito l'accesso ad altre tipologie di servizi diversi da quelli stabiliti nella Convenzione.

Il Conto Corrente di Base **non prevede** il rilascio di:

- carnet di assegni,
- carte di credito e altri strumenti di pagamento, ad esclusione della carta di debito, che permette di prelevare e di pagare nel limite della disponibilità del conto.

Sul Conto Corrente di Base

- non è ammesso l'accesso a forme di finanziamento di qualunque tipo, compreso lo scoperto di conto, pertanto la Banca non darà corso a ordini di pagamento che comportino un saldo negativo.

Non è inoltre consentito regolare operazioni di compravendita né di titoli (BOT, obbligazioni, azioni, ecc.) né di quote di fondi comuni o SICAV e pertanto non è possibile attivare servizi di trading on-line. La Banca non può agire da intermediario per la conclusione di contratti tra fornitori di servizi e i titolari di Conti Correnti di Base. Le giacenze sul Conto Corrente di Base non sono remunerate.

All'interno della generale classe dei consumatori, la Convenzione definisce due categorie a cui il Conto Corrente di Base deve essere offer-

to a particolari condizioni di favore **dei consumatori appartenenti alle “fasce socialmente svantaggiate”** (consumatori con indicatore ISEE inferiore a Euro 8.000);

1. **i consumatori appartenenti alle “fasce socialmente svantaggiate”** (consumatori con indicatore ISEE inferiore a Euro 8.000);
2. **i consumatori titolari di trattamenti pensionistici fino all'importo lordo annuo di Euro 18.000** (e non appartenenti alle “fasce socialmente svantaggiate”).

I servizi, le operazioni e le principali condizioni economiche del Conto Corrente di Base riportate nel presente Foglio Informativo, fanno riferimento al Conto Corrente di Base offerto ai: (i) consumatori con indicatore ISEE inferiore a Euro 8.000; (ii) consumatori con indicatore ISEE pari o superiore a Euro 8.000 non titolari di trattamenti pensionistici di importo fino all'importo lordo annuo di Euro 18.000.

La Guida pratica del conto corrente, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito [bancasistema.it](http://bancasistema.it) e presso le filiali della Banca.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

I consumatori titolari di trattamenti pensionistici fino all'importo lordo annuo di Euro 18.000 (che non appartengano alle “fasce socialmente svantaggiate”), hanno diritto di chiedere alla Banca, alternativamente:

- l'apertura di un Conto Corrente di Base, la cui gratuità sia tuttavia prevista solamente per le tipologie di servizi e numero di operazioni di cui all'Allegato B della Convenzione di seguito riportato (opzione A);
- l'apertura di un “conto gratuito” (opzione B) che consenta esclusivamente la tipologia di servizi e numero di operazioni di cui all'Allegato B della Convenzione di seguito riportato. La Banca ha facoltà di offrire, sempre gratuitamente, un numero di operazioni annue superiore a quello indicato nell'Allegato B. Il Conto Corrente di Base è soggetto al pagamento dell'imposta di bollo prevista dalla legge.

### ALLEGATO B

Elenco movimenti	6
Prelievo contante allo sportello	12
Pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o Sepa, incluso accredito stipendio/pensione	illimitati
Comunicazioni da trasparenza incluse le spese postali	1
Invio informativa periodica (estratti conto e Documento di Sintesi)	4*
Rilascio, rinnovo e sostituzione carta di debito	1
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate

*\*A prescindere dalla periodicità di invio dell'estratto conto, è garantita la gratuità di quattro estratti conto l'anno*

I pensionati aventi diritto devono presentare alla Banca, al momento della richiesta di apertura del conto, un'autocertificazione in cui attestano:

- di non essere titolari di altro conto corrente di base/conto gratuito;
- di percepire trattamenti pensionistici complessivi fino all'importo lordo annuo di Euro 18.000.

Ai fini del mantenimento della gratuità, i titolari del conto devono comunicare alla Banca, entro il 31 maggio di ogni anno, l'autocertificazione attestante il proprio trattamento pensionistico dell'anno. La mancata attestazione entro il termine previsto - ovvero l'attestazione di un trattamento pensionistico mensile superiore all'importo lordo annuo di Euro 18.000 - comporta per il pensionato la perdita della gratuità del canone annuo a decorrere dal 1 gennaio dell'anno di riferimento.

In tali casi, la Banca ne dà comunicazione al titolare che può recedere entro due mesi, senza che siano dovute le spese. La Banca può disporre, per eventuali situazioni di incapienza, il blocco del conto fino al ripristino dei fondi. Inoltre, qualora alla data del 31 dicembre, il conto risulta incapiente e non movimentato per oltre due anni solari (24 mesi consecutivi) su ordine o su iniziativa del Cliente, la Banca ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto di Conto Corrente di Base Pensionati con preavviso scritto non inferiore a 2 mesi, fermo restando che, qualora il Cliente provveda al ripristino dei fondi entro il termine di preavviso, la Banca non potrà procedere alla chiusura del conto.

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	OPZIONE A	OPZIONE B
Spese per l'apertura del conto	Gratis	Gratis

<b>SPESE FISSE</b>	Gestione Liquidità	Canone annuo per tenuta conto (numero di operazioni incluse - vedi allegato B)	€ 34,20 (l'unico costo incluso nel canone annuo di tenuta conto è l'imposta di bollo annuale di € 34,20 obbligatoria per legge ma non dovuta se la giacenza media è inferiore a € 5.000 Di cui spese di scritturazione: € 0,00	€ 34,20 (l'unico costo incluso nel canone annuo di tenuta conto è l'imposta di bollo annuale di € 34,20 obbligatoria per legge ma non dovuta se la giacenza media è inferiore a € 5.000 Di cui spese di scritturazione: € 0,00
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	Gratis	Gratis
	Servizi di pagamento	Canone annuo rilascio o rinnovo carta di debito internazionale	Gratis	Gratis
		Canone annuo rilascio carta di credito	Per questa tipologia di conto non è previsto il rilascio di carte di credito	Per questa tipologia di conto non è previsto il rilascio di carte di credito
		Canone annuo rilascio carta multifunzione	Per questa tipologia di conto non è previsto il rilascio di carte di credito	Per questa tipologia di conto non è previsto il rilascio di carte di credito
	Home Banking	Canone annuo per Internet Banking (solo consultativo)	Gratis	Gratis
		Phone Banking	Servizio non previsto	Servizio non previsto
<b>SPESE VARIABILI</b>	Gestione Liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone di tenuta del conto (si aggiunge al costo dell'operazione)	Gratis	Gratis
		Invio estratto conto e Documento di Sintesi modalità cartacea e on line (incluse le spese postali)	Gratis l'invio di 4 estratti conto e 4 documenti di sintesi trimestrali all'anno. € 1,50 per ogni ulteriore invio (su richiesta) Di cui spese di scritturazione: €0,00	Gratis l'invio di 4 estratti conto e 4 documenti di sintesi trimestrali all'anno. € 1,50 per ogni ulteriore invio (su richiesta) Di cui spese di scritturazione: €0,00
	Servizi di pagamento	Prelievo di contante allo sportello	Gratis (gratis oltre 12 operazioni previste allegato B)	Gratis (gratis oltre 12 operazioni previste allegato B)
		Domiciliazione utenze	Gratis	Gratis
		Prelievo di contante tramite ATM della Banca o del suo gruppo sul territorio nazionale	Non previsto	Non previsto
		Prelievo di contante tramite ATM di altro soggetto sul territorio nazionale	Gratis (prelievi illimitati)	Gratis (prelievi illimitati)
		Bonifico - SEPA con addebito in conto disposto allo sportello	Spese €2,00 Di cui spese di scritturazione: 0,00	Spese €2,00 Di cui spese di scritturazione: 0,00
		Operazioni di addebito diretto nazionale o addebito diretto SEPA	Gratis	Gratis
		Pagamenti ricevuti tramite Bonifico - SEPA, incluso accredito stipendio/ pensione	Gratis	Gratis
		Pagamenti ricorrenti tramite Bonifico - SEPA effettuati con addebito in conto tramite sportello	Spese €2,00 Di cui spese di scritturazione: 0,00	Spese €2,00 Di cui spese di scritturazione: 0,00
Versamento contante e/o assegni	Gratis	Non previsto		
<b>INTERESSI SOMME DEPOSITATE</b>	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale	0,00%	0,00%

FIDI E SCONFINAMENTI	Per questa tipologia di conto non sono previsti fidi, sconfinamenti a valere sul fido, né scoperti di conto	
DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE (Opzione A)	Contanti/assegni circolari della Banca	Immediata
	Assegni bancari stessa filiale della Banca	Immediata
	Assegni bancari altra filiale della Banca	Immediata
	Assegni circolari di altri Istituti/Banca d'Italia	Immediata
	Assegni bancari altri Istituti	4 giorni lavorativi successivi alla data del versamento
	Vaglia e assegni postali	3 giorni lavorativi successivi alla data del versamento

## ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

CONDIZIONI APPLICATE AL SERVIZIO DI CONTO CORRENTE

	OPZIONE A	OPZIONE B
Elenco movimenti allo sportello	Gratis	Gratis
Imposta di bollo	Secondo la legge (se dovuta, l'imposta di bollo resta a carico della Banca) Di cui spese di scritturazione: € 0,00	Secondo la legge (se dovuta, l'imposta di bollo resta a carico della Banca) Di cui spese di scritturazione: € 0,00
Spese per produzione e invio di certificati fiscali, per documentazione relativa a singole operazioni o altre attestazioni	€ 15,50 cad. Di cui spese di scritturazione: € 0,00	€ 15,50 cad. Di cui spese di scritturazione: € 0,00
Spese chiusura conto	Gratis	Gratis
Remunerazione delle giacenze	Tasso annuo creditore nominale Conto non remunerato	Tasso annuo creditore nominale Conto non remunerato
Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico	Nessuna Causale	Nessuna Causale
Spese per dichiarazione (positiva) nell'ambito di pignoramenti presso terzi di cui spese di scritturazione	€ 5.000 Gratis	€ 5.000 Gratis
Periodicità conteggio e liquidazione interessi creditori	annuale (al 31/12) o alla chiusura del rapporto Spese di scritturazione: € 0,00	
Periodicità conteggio interessi debitori	annuale (al 31/12) o alla chiusura del rapporto Gli interessi debitori diventano esigibili secondo i termini di legge Spese di scritturazione: € 0,00	

## CONDIZIONI APPLICATE ALLA CARTA DI DEBITO

DISPONIBILITÀ E MASSIMALI	
Limite di spesa giornaliero	€ 3.000 al giorno
Limite di spesa mensile (prelievi e/o pagamenti)	€ 5.000 al mese
Valuta su operazioni sui circuiti utilizzati	Data del flusso di addebito

ONERI PER IL CLIENTE	
Rilascio, sostituzione o rinnovo (opzione A)	Gratis la prima operazione dell'anno € 7,50 per ogni operazione nell'anno successiva alla prima Di cui spese di scritturazione € 0,00
Spese di rigenerazione e spedizione PIN (opzione A)	Gratis la prima operazione dell'anno € 0,95 per ogni operazione nell'anno successiva alla prima Di cui spese di scritturazione € 0,00
Rilascio, sostituzione o rinnovo (opzione B)	Gratis la prima operazione dell'anno € 7,50 per ogni operazione nell'anno successiva alla prima Di cui spese di scritturazione € 0,00

Spese di rigenerazione e spedizione PIN (opzione B)	Gratuita la prima operazione dell'anno € 0,95 per ogni operazione nell'anno successiva alla prima Di cui spese di scritturazione € 0,00
---	---

**CONDIZIONI APPLICATE AI SERVIZI DI PAGAMENTO**

BONIFICI	
Termini di disponibilità per bonifici - SEPA in entrata	Data di accredito
Tempi di esecuzione bonifici SEPA in uscita (verso clienti di altre Banche)	1 giorno lavorativo
Valuta per bonifici interni o giroconti	Immediata
Valuta per bonifici - SEPA in entrata	Valuta di accredito: data valuta riconosciuta dalla banca ordinante a Banca Sistema
Valuta per bonifici - SEPA in uscita	Valuta di addebito: data di esecuzione dell'ordine

CONTANTI E ASSEGNI	
Valuta su Versamento contanti e assegni bancari della Banca	Immediata
Valuta su Versamento assegni bancari di altre banche	1 giorno lavorativo successivo alla data del versamento in conto
Valuta su Versamento assegni circolari	1 giorno lavorativo successivo alla data del versamento in conto

Gli ordini di pagamento pervenuti dopo le ore 16:00 si intendono ricevuti la Giornata Operativa successiva.

**RECESSO E RECLAMI****Recesso del contratto**

Il Cliente può recedere dal Contratto senza alcuna penale, senza spese di chiusura e senza specificarne le ragioni, inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a: Banca Sistema S.p.A. Largo Augusto 1/A, angolo via Verziere 13 - 20122 Milano.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale: 30 giorni

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

Ai sensi della legge 24 marzo 2015, n. 33 il Cliente può attivare il Servizio di **trasferimento dei Servizi di pagamento**, richiedendo l'**eventuale chiusura** del conto corrente d'origine. In particolare, con tale Servizio, il Cliente può richiedere alla Banca originaria in cui ha attivo un conto di pagamento di procedere al trasferimento (**totale o parziale**) ad altro conto corrente di pari intestazione e espresso con la stessa valuta, presso altro intermediario situato in Italia (nuova Banca) di

- alcuni Servizi di Pagamento (bonifici ricorrenti in entrata, gli ordini permanenti di bonifico e addebiti diretti ricorrenti) ;
- dell'eventuale saldo positivo presente sul conto corrente originario.

La richiesta deve essere formulata dal Cliente **in forma scritta** alla nuova Banca e deve contenere una **specificata autorizzazione** del Cliente (nel caso di rapporti cointestati, da ciascuno degli intestatari del rapporto) all'esecuzione del trasferimento, indicando in particolare nel dettaglio il consenso sulle specifiche operazioni oggetto di trasferimento e la data a partire dalla quale gli ordini permanenti di bonifico e gli addebiti diretti individuati specificatamente devono essere eseguiti o addebitati a valere sul conto di pagamento di destinazione. Tale data è fissata ad almeno sei giorni lavorativi a decorrere dal giorno in cui la nuova Banca riceve i documenti trasferiti dal prestatore di servizi di pagamento.

La nuova Banca deve eseguire il trasferimento **entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta**. Per rispettare questa scadenza ciascuna banca svolge le attività di propria competenza entro i seguenti termini:

- entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del cliente, la nuova banca chiede alla banca originaria di eseguire le attività richieste dal cliente ai fini dell'esecuzione del trasferimento;
- entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta dalla nuova banca, la banca originaria comunica alla nuova banca le informazioni necessarie per eseguire il trasferimento o l'eventuale esito negativo alla richiesta;
- entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione delle predette informazioni, la nuova banca svolge le attività necessarie per completare la procedura di trasferimento.

In caso di richiesta di chiusura del conto originario, la data di efficacia è la data in cui la banca originaria, estingue il conto e dispone il trasferimento dell'eventuale saldo attivo sul nuovo conto, salvo eventuali adempimenti pendenti. In tal caso, la Banca originaria informa tempestivamente il Cliente delle pendenze in essere e procede all'estinzione, al venir meno delle stesse.

Il Servizio di trasferimento è **gratuito per il Cliente**.

La Banca originaria, su richiesta, fornire **gratuitamente al consumatore un elenco** di tutti gli ordini permanenti di bonifico e degli addebiti diretti ordinati dal debitore al momento attivi, ove disponibile, e le informazioni disponibili sui bonifici in entrata ricorrenti e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto del consumatore medesimo nei precedenti tredici mesi. Tale elenco non comporta per il nuovo prestatore di servizi di pagamento alcun obbligo di attivare servizi che non fornisce.

La nuova Banca e la Banca originaria sono inoltre obbligate a fornire **gratuitamente** al cliente le informazioni riguardanti l'esecuzione del Servizio per un periodo di 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione.

È previsto per **12 mesi un servizio di reindirizzamento** degli ordini di bonifico in entrata che dovessero pervenire sulle coordinate presso la Banca Originaria.

## Reclami

Il Cliente può contestare l'operato della Banca rivolgendosi all'Ufficio Reclami della Banca attraverso una delle seguenti modalità:

- per posta ordinaria al seguente indirizzo:  
Banca Sistema S.p.A. - Ufficio Reclami - Largo Augusto 1/A, angolo via Verziere 13 - 20122 Milano;
- per posta elettronica all'indirizzo: [reclami@bancasistema.it](mailto:reclami@bancasistema.it);
- per posta certificata all'indirizzo: [bancasistema@legalmail.it](mailto:bancasistema@legalmail.it);
- per fax al numero: +39 02 72093979.

Qualora l'Ufficio Reclami non abbia fornito risposta nel termine di 60 (sessanta) giorni, la risposta non sia stata in tutto o in parte favorevole al Cliente o non sia stata data attuazione all'accoglimento del reclamo, il Cliente può rivolgersi:

- a. all'Arbitro Bancario Finanziario, se la controversia non supera il valore di Euro 100.000, utilizzando la modulistica disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso la Banca. Per maggiori indicazioni, il Cliente può consultare le Guide "Arbitro Bancario Finanziario - ABF in Parole Semplici" e "Arbitro Bancario Finanziario - Guida all'utilizzo del Portale ABF", disponibile sul Sito Internet [bancasistema.it](http://bancasistema.it), nella sezione dedicata alla Trasparenza; ovvero
- b. al Conciliatore Bancario Finanziario, per l'attivazione di un procedimento di mediazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR -, utilizzando la modulistica disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). È possibile, inoltre, consultare il "Regolamento di procedura per la mediazione" dell'Organismo di Conciliazione Bancaria disponibile sul sito internet [bancasistema.it](http://bancasistema.it), nella sezione dedicata ai Reclami.

Qualora il reclamo avesse ad oggetto servizi di pagamento, il termine di 60 giorni indicato sopra viene ridotto a 15 giorni operativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni operativi 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 30 giorni ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

Ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, s.m.i., qualora il Cliente o la Banca intendano rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, gli stessi devono preliminarmente, quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale:

- a. esperire il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128 bis del TUB presso l'Arbitro Bancario Finanziario sopra specificato; ovvero
- b. esperire, nei termini previsti dalla normativa vigente, il procedimento di mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) ovvero presso un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

**GLOSSARIO**

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla Banca il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla Banca alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la Banca 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 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.
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 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.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla Banca secondo le istruzioni del cliente.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della Banca, 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.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
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 gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
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.