

**Foglio informativo relativo ai servizi accessori al conto corrente
offerto ai Consumatori
(D. Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche – Deliberazione CICR del 04.03.03)**

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Consulia S.p.A.
Corso Monforte, 52 – 20122 – Milano
Tel.: 02/85906.1 – Fax: 02/85906.2141
info@bancaconsulia.it – www.bancaconsulia.it
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche: 5453 Codice ABI: 03159
Codice Fiscale e Partita IVA: 01733820037
Registro delle imprese di Milano: REA 1599769

DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

Nome e Cognome _____
Sede/Ufficio _____
Telefono _____ E-mail _____
Iscrizione ad Albi o Elenchi _____
Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco _____
Qualifica _____

CHE COSA SONO I SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE

I Servizi Accessori sono i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso, come sono definiti nel Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche della Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

I Servizi Accessori al conto corrente sono i seguenti:

1. Servizio Incassi e Pagamenti;
2. Servizio Estero – Negoziazione assegni esteri;
3. Carta di debito nazionale e internazionale;
4. Home banking;
5. Servizio titoli a custodia e/o amministrazione.

La Banca mette a disposizione del Cliente nella sezione Trasparenza del sito oltre al foglio informativo relativo al contratto di conto corrente – il foglio informativo di tutti i servizi accessori offerti insieme al conto.

CARATTERISTICHE TIPICHE DEI SERVIZI ACCESSORI

Servizio Incassi e Pagamenti

Il servizio consente al cliente di compiere numerose operazioni:

- incassare od emettere assegni (bancari, circolari o titoli similari, di altre banche italiane o estere); l'importo degli assegni è accreditato salvo buon fine (s.b.f.) su un conto corrente oppure è pagato ad incasso avvenuto (dopo incasso);
- incassare somme con bonifico a proprio favore da un ordinante in Italia o all'estero;
- pagare i terzi con la presentazione di modelli "MAV" (pagamento mediante avviso) o "FRECCIA" (bollettino bancario precompilato);
- pagare con il servizio addebito diretto sulla base di un ordine permanente di addebito in conto corrente: il cliente debitore firma preventivamente un apposito modulo di autorizzazione all'addebito in conto corrente;
- pagare con bonifico una somma a favore di un beneficiario presso gli sportelli della banca o presso altre banche in Italia o all'estero. L'ordine deve contenere le coordinate bancarie del beneficiario stesso (IBAN - International Bank Account Number);
- pagare, oltre a imposte, contributi e tasse con le procedure F24 e F23, gratuite per la clientela, anche le imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (riscossione mediante avviso);
- pagare bollette di aziende convenzionate o effettuare altri pagamenti.

Il servizio è sicuro. Il rischio principale, per gli incassi e pagamenti in valuta estera, è il rischio di cambio in quanto oscilla continuamente e può variare sensibilmente nella stessa giornata operativa.

Servizio di Deposito e Amministrazione di strumenti finanziari*:

-servizio di deposito a custodia e amministrazione di strumenti finanziari attraverso il quale la banca custodisce e/o amministra, per conto del cliente, strumenti finanziari e titoli in genere, dematerializzati e non; ad oggi che buona parte dei titoli e degli strumenti finanziari è "dematerializzata", cioè non esiste fisicamente, il "deposito" consiste in una "registrazione contabile" fatta dalla Banca.

La Banca registra in entrata o in uscita gli acquisti o le vendite e cura l'amministrazione dei diritti relativi ai titoli e strumenti finanziari presenti nel Deposito stesso.

Banca Consulia effettua la registrazione contabile di tali strumenti, cura il rinnovo e l'incasso delle cedole, l'incasso degli interessi e dei dividendi, procede - su incarico espresso del cliente - a specifiche operazioni (esercizio del diritto di opzione, conversione, ecc.) ed in generale, cura l'esercizio dei diritti inerenti i titoli stessi. Nello svolgimento del servizio la banca, su autorizzazione del cliente medesimo, può sub depositare i titoli e gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato ed altri depositari autorizzati

-servizio di collocamento (senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia nei confronti dell'emittente), ricezione e trasmissione ordini di acquisto e vendita di strumenti finanziari.

I suddetti servizi sono offerti in abbinamento con il servizio di consulenza in materia di investimenti (art. 1, comma 5, lett. f, D. Lgs. 58/1998), mediante il quale Banca Consulia per mezzo delle proprie strutture di contatto con la clientela:

(i) fornisce al Cliente - dietro richiesta di quest'ultimo o per iniziativa della stessa Banca - raccomandazioni personalizzate riguardo ad una o più operazioni relative ad un determinato strumento finanziario, utili per effettuare scelte di investimento o disinvestimento aventi ad oggetto gli strumenti finanziari e la liquidità custoditi nel/nei dossier e nel/nei conti correnti intestati al Cliente

(ii) consiglia le operazioni adeguate in relazione all'esperienza e conoscenza in materia di investimenti, alla situazione finanziaria ed agli obiettivi di investimento del Cliente.

Per i rischi legati alla componente del prodotto costituita dal rapporto di consulenza in materia di investimenti e di ricezione e trasmissione ordini, sottoscrizione e/o collocamento, si rinvia agli strumenti di trasparenza previsti dalle specifiche normative di settore ed - in particolare - alla c.d. "Informativa Pre-Contrattuale" ai sensi del Regolamento Intermediari emanato dalla Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018, che viene separatamente consegnata al cliente in via preventiva all'apertura dei rapporti.

Carte di pagamento

Per richiedere la carta occorre essere titolari di un conto corrente.

Il rilascio della carta è subordinato alla preventiva valutazione di Banca Consulia. I limiti di importo e le modalità d'uso possono essere modificati dalla banca anche senza preavviso solo in relazione ad esigenze tecniche, di efficienza del servizio o di sicurezza.

Carta di debito internazionale

La carta di debito internazionale Nexi Debit è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di compiere operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla carta, e più precisamente consente:

- di acquistare beni e/o servizi presso gli esercenti aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso Internet o altri canali virtuali, senza contestuale pagamento in contanti;
- di prelevare denaro contante presso le banche aderenti al Circuito Internazionale, in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM).

Alla carta, entro comunque la disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata, sono assegnati i limiti di utilizzo sotto riportati. Gli acquisti e i prelievi di denaro contante sono possibili entro il limite di utilizzo residuo al momento in cui la carta viene utilizzata.

Alla carta di debito internazionale possono essere associati servizi accessori quali ad esempio una polizza assicurativa Multirischi, i servizi di sicurezza e controllo (sms, notifiche mail, messaggi di alert) e i servizi informativi.

I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta della carta e/o del servizio. L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet di Nexi o contattando il Servizio Clienti.

Home banking*:

Il servizio di "Internet Banking" consente al Cliente di effettuare via Internet, con il proprio Personal Computer, o tramite un Contact Center, operazioni di interrogazione del proprio rapporto di conto corrente nonché di effettuare bonifici.

Il servizio di "Trading On-line" consente al Cliente, via Internet e con il proprio personal computer, di effettuare direttamente operazioni di negoziazione in alcuni strumenti finanziari, ad esempio, azioni e obbligazioni trattate sulla Borsa Italiana, in modalità di mera esecuzione ai sensi dell'art. 28/29/30 del contratto Servizi Bancari e Servizi di Investimento.

Tramite il Servizio Trading On-Line è possibile negoziare esclusivamente strumenti finanziari coerenti con la propria conoscenza e l'esperienza risultante dalla raccolta delle informazioni rilasciate tramite la scheda finanziaria (questionario MiFID).

Il Servizio si rivolge ai clienti di Banca Consulia S.p.A. titolari di almeno un conto corrente e di un deposito titoli. Al momento dell'adesione il Cliente deve specificare con quale livello abilitativo intende operare, cioè a quale "Profilo" vuole essere abilitato. Il cliente tramite il Trading on Line può impartire istruzioni non coerenti alla propria conoscenza e esperienza. La Banca gli segnala tale incongruenza, senza però impedire il buon fine dell'operazione.

Specifiche tecniche: l'accesso al servizio tramite computer avviene esclusivamente mediante la rete internet, il cliente deve avvalersi di dispositivi hardware (PC, modem, etc.) e software (browser ecc.) atti a permettere il collegamento a tale rete di comunicazione.

Sicurezza

L'utilizzo del SERVIZIO MITO è consentito attraverso l'impiego dei seguenti strumenti di identificazione: il CODICE UTENTE, la PASSWORD e il CODICE PIN.

Il CODICE UTENTE, e il CODICE ATTIVAZIONE saranno inviati al CLIENTE della BANCA in busta riservata. Il CODICE PIN e la PASSWORD saranno inviati tramite SMS al numero indicato sul contratto.

La PASSWORD ed il CODICE PIN devono essere modificati dal CLIENTE immediatamente al primo accesso al SERVIZIO MITO. Il CLIENTE prende atto che per motivi di sicurezza è necessario cambiare la PASSWORD ed il CODICE PIN almeno ogni 90 giorni.

*Servizio accessorio commercializzato anche individualmente, per il quale è stato predisposto un foglio informativo concernente questo solo servizio accessorio.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEI SERVIZI ACCESSORI AL CONTO CORRENTE

SERVIZIO INCASSI E PAGAMENTI	
ASSEGNI	
Valute versamenti e prelevamenti in conto corrente	
assegni circolari compreso ICBPI	1 gg lavorativo
versamento assegni bancari esigibili su piazza	2 gg lavorativi
versamento assegni bancari esigibili fuori piazza	2 gg lavorativi
versamento assegni nostri	0 gg lavorativo
valuta addebito assegni bancari impagati e/o richiamati e/o insoluti	Data negoziazione
commissioni ritorno assegni protestati: percentuale sull'importo dell'assegno - minimo/massimo	0,15% - min. € 10,00 – max. € 20,00
commissioni ritorno assegni impagati per solo oneri accessori ed emessi in violazione dell'articolo 2 legge 386/90	€ 10,00
addebito di assegno circolare	€ 0,00
Valuta addebito assegno circolare	data dell'operazione
Termini di non stornabilità per gli assegni (calcolati in giorni lavorativi successivi alla data di versamento dei titoli)	
Altri assegni bancari su piazza	4 gg lavorativi
Assegni circolari	14 gg lavorativi
SDD	
Domiciliazione utenze	€ 0,00
valuta addebito in conto corrente	giorno scadenza
SDD (diversi dalle utenze)	€ 0,50
ALTRE SPESE	
duplicato documentazione diversa (es: estratto conto, documento di sintesi, contabili, contratti)	€ 5,00
duplicato documentazione diversa inviato in formato elettronico	€ 0,00
produzione fotocopia o copia conforme di documenti	€ 11,00
spese forfettarie trimestrali	€ 3,00
spese di estinzione c/c ordinari e c/c non residenti	€ 0,00
spese per certificazioni varie (es.: certificazione revisione bilancio per dichiarazioni rilasciate alle società di revisione, dichiarazione di successione)	minimo € 100,00 massimo € 500,00
certificazione interessi e ritenuta fiscale a richiesta della Clientela interessata per: interessi passivi su conto corrente; interessi attivi e ritenute fiscali su interessi attivi referenze bancarie, certificazioni ed attestazioni diverse per conto della clientela	€ 10,00
richiesta esiti e/o benefondi	€ 5,00
messaggi di esito su assegni impagati	€ 10,00
spese di protesto	€ 9,00 + spese altra banca
BONIFICI ITALIA	
Commissione bonifico in uscita	
Commissione bonifico ordinario verso altra banca	€ 4,00
Commissione bonifico ordinario verso nostra banca	€ 0,00
Commissione bonifico emolumenti verso altra banca	€ 1,03
Commissione bonifico emolumenti verso nostra banca	€ 0,00
Commissione aggiuntiva bonifico urgente verso altra banca	€ 5,16
Valute per bonifico in uscita (gg. in meno rispetto alla valuta riconosciuta alla banca destinataria)	
Valuta bonifico verso altra banca	1 gg. lavorativo
Valuta bonifico verso nostra banca	0 gg. lavorativi
Commissione bonifico in entrata	
Commissione bonifico in entrata da altra/nostra banca	€ 0,00
Valuta per bonifico in entrata (se la valuta non è specificata, gg. oltre la data del bonifico)	
Valuta bonifico da nostra banca	0 gg. lavorativi

Bonifici permanenti (ricorrenti)	
Commissione bonifico verso altra banca	€ 1,00
Commissione bonifico verso nostra banca	€ 0,00
Valuta bonifico in entrata	0 gg. lavorativi
Valuta bonifico verso altra banca	1 gg. lavorativo
Valuta bonifico verso nostra banca	0 gg. lavorativi
Commissione per stampa contabile ordinante (su richiesta)	€ 1,00
Commissione per stampa contabile beneficiario (su richiesta)	€ 1,00
Altre commissioni/spese	
Commissione fissa per bonifico con allegati	€ 1,00
Richiesta di rettifica valuta su singolo bonifico	€ 2,50

BONIFICI ESTERI		
	Tipo	Valore
Commissioni bonifico in partenza	Percentuale	0,0000
	Minimo EUR	0,00
	Sportello EUR	7,00
Commissioni Bonifico in arrivo	Percentuale	0,0000
	Minimo EUR	0,00
	Massimo EUR	0,00
Spese fisse bonifico in arrivo su c/c in euro	EUR	7,00
Spese fisse bonifico in arrivo su c/c in divisa	EUR	7,00
Spese su bonifico urgente	EUR	10,00
Commissioni di intervento Commissioni dovuta alla banca in caso di conversione di una divisa, compresa l'euro, in un'altra divisa	Percentuale	0,2000
	Minimo EUR	7,00
	Massimo EUR	250,00
Spese rettifica valute su bonifici	EUR	0,00
Spese reclamate per informazioni	EUR	17,00
Spese su operazione valutaria	EUR	0,00
Spesa ricerca archivio fino a 3 mesi	EUR	10,00
Spesa ricerca archivio fino a 1 anno	EUR	25,00
Spesa ricerca archivio oltre 1 anno	EUR	50,00
Spese invio copia messaggi SWIFT	EUR	5,00
Spese utilizzo FAX/TEL conto cliente	EUR	5,00
VALUTE – BONIFICI ESTERI		
In uscita:	Data esecuzione ordine: In giornata se entro cut-off	
	Data esecuzione ordine: Entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione ordine	
	Valuta addebito ordinante: Data esecuzione	
	Valuta accredito beneficiario: Data esecuzione + 2 giorni lavorativi	
In entrata:	Data esecuzione ordine in accredito: Stesso giorno di disponibilità fondi per la banca	
	Valuta accredito beneficiario: 2 giorni lavorativi successivi alla data di disponibilità fondi per la banca	
I cut-off sono riportati sul relativo foglio informativo del servizio Home banking		

SERVIZIO ESTERO - NEGOZIAZIONE ASSEGNI ESTERI		
Spese negoziazione assegni commerciali	EUR	6,00
Commissioni di incasso	Percentuale	0,200%
	Minimo EUR	3,00
	Massimo EUR	30,00
Commissioni insoluto assegni	Percentuale	0,300%
	Minimo EUR	25,00
	Massimo EUR	80,00
Assegni negoziati al "dopo incasso"	EUR	50,00
Spese per operazioni di incasso assegni	EUR	20,00
N.B.: saranno a carico del cliente eventuali maggiori spese che ci venissero reclamate dal corrispondente o intermediari terzi.		
DISPONIBILITÀ ASSEGNI IN EURO	assegni in Euro tratti su banche italiane	3 giorni lavorativi
	assegni in Euro tratti su banche non italiane	12 giorni lavorativi
VALUTA DI ACCREDITO PER ASSEGNI EMESSI	assegni emessi in Euro tratti su banche area Euro	7 giorni lavorativi
	assegni emessi nella Divisa del Paese trassato	7 giorni lavorativi
VALUTA DI ADDEBITO	assegni insoluti	data versamento

Carta di Debito NEXI® DEBIT circuito VISA® o Mastercard®	Per le condizioni economiche si rimanda al Foglio Informativo del prodotto
HOME BANKING	Per le condizioni economiche si rimanda al Foglio Informativo del prodotto

SERVIZIO TITOLI A CUSTODIA E/O AMMINISTRAZIONE		
EVENTI AMMINISTRATIVI		
	Tipo	Valore
Spese stacco cedole e/o altri dividendi	EUR	0,00
Spese stacco cedole e/o altri dividendi per titoli di propria emissione	EUR	0,00
Spese per rimborso titoli estratti e/o scaduti	EUR	0,00
Spese per conversioni	EUR	0,00
Spese per operazioni societarie	EUR	0,00
VALUTE SULLE OPERAZIONI DI AMMINISTRAZIONE DEI TITOLI		
Accredito del nominale del titolo in scadenza/estratto		Valuta: giorni di scadenza o 1° giorno lavorativo utile
Accredito cedole su obbligazioni emesse dalla Banca		Valuta: giorni di scadenza o 1° giorno lavorativo utile
Accredito cedole su titoli emessi dallo Stato		Valuta: indicata nei Decreti di emissione
Accredito cedole su altri titoli		Valuta: giorni di scadenza o 1° giorno lavorativo utile
Accredito dividendi su titoli azionari		Valuta: giorni di scadenza o 1° giorno lavorativo utile
COMMISSIONI DI CUSTODIA, AMMINISTRAZIONE ED ALTRE SPESE *		
	Tipo	Valore
Diritti di custodia titoli azionari	EUR	34,95
Diritti custodia Bot	EUR	10,00
Diritti custodia titoli obbligazionari	EUR	34,95
Diritti di custodia titoli di stato diversi da BOT	EUR	10,00
Diritti di custodia certificates	EUR	34,95
* Diritti di custodia max. EUR 34,95 a semestre, nel caso in cui nel dossier titoli vengano depositati esclusivamente titoli di stato il costo è pari a 10,00 euro a semestre.		
CONDIZIONI ECONOMICHE GENERALI		
Recupero spese per produzione e invio estratto conto	EUR	1,50
Recupero spese per produzione e invio documento di sintesi	EUR	1,00
Recupero spese per produzione e invio rendiconto periodico adeguatezza	EUR	3,00
Recupero spese per estinzione del deposito titoli	EUR	0,00
Recupero spese per invio del modello CUD QUADRO SK (ex RAD)	EUR	0,00
Recupero spese per invio biglietti assembleari	EUR	0,00
Rilascio di dichiarazioni riportanti quotazioni di strumenti finanziari:		
- dichiarazioni riportanti quotazioni di un solo titolo/fondo	EUR	30,99
- da 2 a 10 titoli, per ogni titolo/fondo	EUR	18,59
- oltre i 10 titoli, per ogni titolo/fondo		12,39
Spese per trasferimento/ritiro strumenti finanziari da/a altri intermediari	EUR	0,00
Commissioni di intervento per operazioni relative al trasferimento fra terzi di titoli "non quotati"		
- commissioni fissa per singola operazione	EUR	154,94
- per ogni certificato azionario oggetto di girata	EUR	20,66
Recupero spese per l'espletamento di pratiche varie sui fondi e sicav	EUR	25,00
Recupero spese per ritiro certificati depositati presso Monte Titoli	EUR	25,82
Richiesta copia documentazione e ricerche	Min EUR	16,00
	Max EUR	105,00
Imposta di bollo recuperata come da disposizioni di legge vigenti		

CONVENZIONE STANDARD – Commissioni di negoziazione		
	Tipo	Valore
Azioni e diritti Italia, Fondi quotati, ETF, Warrant	Comm. Massima %	0,70
	Comm. minima EUR	17,95
	Spese unitarie EUR	2,58
Azioni e diritti esteri ¹	Comm. Massima %	0,70
	Comm. minima EUR	29,95
	Spese unitarie EUR	2,58
Obbligazioni Italia	Comm. Massima %	0,50
	Comm. minima EUR	9,95
	Spese unitarie EUR	2,58
Titoli di stato Italia / BOT	Comm. Massima %	0,50
	Comm. minima EUR	9,95
	Spese unitarie EUR	2,58
Obbligazioni estere ¹	Comm. Massima %	0,70
	Comm. minima EUR	12,95
	Spese unitarie EUR	2,58
Titoli di stato esteri ¹	Comm. Massima %	0,70
	Comm. minima EUR	12,95
	Spese unitarie EUR	2,58

COMMISSIONI DI NEGOZIAZIONE: Operazioni da MITO – Internet Banking		
	Tipo	Valore
Azioni e diritti Italia, Fondi quotati, ETF, Warrant	Comm. %	0,195
	Comm. minima EUR	3,50
	Comm. massima EUR	20,00
	Spese unitarie EUR	2,00
Azioni e diritti esteri ¹	Comm. %	0,30
	Comm. minima EUR	18,00
	Spese unitarie EUR	5,00
Obbligazioni Italia	Comm. %	0,195
	Comm. minima EUR	3,50
	Comm. massima EUR	35,00
	Spese unitarie EUR	2,00
Titoli di stato Italia / BOT	Comm. %	0,195
	Comm. minima EUR	3,50
	Comm. massima EUR	35,00
	Spese unitarie EUR	2,00
Obbligazioni estere ¹	Comm. %	0,30
	Comm. minima EUR	18,00
	Spese unitarie EUR	5,00
Titoli di stato esteri ¹	Comm. %	0,195
	Comm. minima EUR	3,50
	Comm. massima EUR	35,00
	Spese unitarie EUR	2,00

¹ senza aggiunta di spese broker estero

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Il Cliente e la Banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto, e con il preavviso di 60 [sessanta] giorni, dal contratto, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Resta inteso che in presenza di una giusta causa o di un giustificato motivo, ciascuna delle parti ha, comunque, facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato. Ove il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, per il pagamento di quanto da lui dovuto, sarà concesso un termine di 7 giorni. Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La chiusura del conto avviene entro 10 giorni lavorativi dalla definizione di eventuali partite in corso a credito (ad esempio: versamenti assegni non disponibili, bonifici in arrivo, partite avvisate, ecc.) e a debito (ad esempio: pagamenti di utenze, movimenti di carte di credito e/o debito collegate al conto corrente, ecc.) Se al conto corrente è collegato un deposito titoli si precisa che la chiusura del conto corrente può avvenire solo dopo la chiusura del collegato deposito titoli il quale in relazione agli strumenti ivi depositati può necessitare di tempi più lunghi (massimo 60 giorni dalla richiesta di chiusura). Si segnala che la eventuale presenza di un saldo negativo alla data di chiusura può ritardare i tempi.

Reclami

Eventuali reclami avanzati nei confronti della Banca dovranno essere consegnati o inviati per posta:

- all'Ufficio Affari Legali e Societari della Banca in Corso Monforte 52, 20122 Milano,
- oppure via PEC bancaconsulia@legalmail.it o all'indirizzo reclami@bancaconsulia.it
- oppure via fax al n. 02 859062141.

La Banca tratta il reclamo in modo sollecito e provvede a comunicare l'esito finale dello stesso e le sue determinazioni

- nel termine di 60 giorni decorrenti dal ricevimento, per quanto riguarda i servizi di:

CONTO CORRENTE BANCARIO, INCASSO O DI ACCETTAZIONE DEGLI ASSEGNI E DOCUMENTI, DEPOSITO A CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE DI STRUMENTI FINANZIARI.

- nel termine di 15 giorni operativi decorrenti dal ricevimento, per quanto riguarda i servizi di:

PAGAMENTO PSD

Resta fermo che, in situazioni eccezionali, laddove la Banca non potesse rispondere entro il precitato termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, la stessa invierà una risposta interlocutoria in tale senso al Cliente indicando la motivazione ed il termine di evasione della risposta che non potrà superare il termine di 35 giornate operative.

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta fornita al reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini sopra indicati e qualora non siano state avviate, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di conciliazione, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario finanziario (ABF)**; per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;

- al **Conciliatore Bancario finanziario**, anche in assenza di preventivo reclamo;

- nel termine di 60 giorni decorrenti dal ricevimento, per quanto riguarda i servizi di:

INVESTIMENTO (Consulenza in materia di investimenti, gestioni patrimoniali, collocamento e negoziazione)

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta fornita al reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini sopra indicati e qualora non siano state avviate, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di conciliazione, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- all'Arbitro per le Controversie finanziarie (di seguito, "ACF" o "Arbitro"). L'Arbitro conosce delle controversie, fra investitori e intermediari, relative alla violazione da parte di quest'ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza, che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo sino a euro cinquecentomila (500.000,00). Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. L'investitore può presentare ricorso online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it);

- nel termine di 45 giorni decorrenti dal ricevimento per i reclami inerenti:

al comportamento tenuto dalla Banca, dai suoi dipendenti o collaboratori in materia di intermediazione assicurativa (Provvedimento IVASS del 3.5.2016, n. 46)

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta fornita al reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini sopra indicati e qualora non siano state avviate, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di conciliazione, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo (IVASS): Servizio Tutela degli Utenti Via del Quirinale 21 00187 Roma – Italia.

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore" - sottosezione "Come presentare un reclamo".

LEGENDA

Termini di non stornabilità dei versamenti di assegni ed altri accrediti sul conto corrente	l'importo degli assegni bancari e circolari tratti su banche operanti in Italia o emessi dalle stesse, è accreditato con riserva e salvo buon fine del pagamento, ed è disponibile decorsi i termini di non stornabilità, da calcolare in giorni lavorativi successivi a quello del versamento. Decorsi tali termini senza che sia intervenuto l'addebito in conto, l'accredito diventa certo ed il relativo importo non è più stornabile. La Banca trattaria o emittente, scaduti i predetti termini, in caso di pagamento indebito, mantiene comunque il diritto – ove ne ricorrano i presupposti – di agire direttamente nei confronti del presentatore dell'assegno per il recupero dell'importo dei titoli indebitamente pagati.
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
Carta di Debito nazionale e internazionale	Carta che consente il prelievo di contante, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, presso sportelli automatici (ATM), consente altresì l'acquisto di beni e servizi, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, presso gli esercizi convenzionati
Data di esecuzione	data indicata dall'ordinante del bonifico; è la data in cui la banca dell'Ordinante accredita la Banca del Beneficiario.
Valuta	data dalla quale si conteggiano gli interessi