

FOGLIO INFORMATIVO CONTACT CENTER

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa

Sede legale e amministrativa: Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano

Telefono: 800 585 600 **e-mail:** gsinfo@volksbank.it **PEC:** segreteria@pec.volksbank.it

Indirizzo del sito internet: www.volksbank.it

Codice Banca ABI: 5856-0

Codice BIC: BPAAIT 2B

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia: 5856

Numero di iscrizione al Registro delle Imprese (cod. fiscale/P. Iva): 00129730214

Autorità di controllo: Banca d'Italia con sede in Via Nazionale 91 – 00184 Roma

Sistema di garanzie cui la Banca aderisce: Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

CHE COS'E' IL SERVIZIO CONTACT CENTER

Il **Contact Center** è un servizio al quale il cliente può accedere attraverso telefono oppure secondo le modalità indicate nella guida dei servizi di multicanalità a disposizione sul sito internet della banca. Attraverso il servizio di Contact Center e utilizzando appositi codici di identificazione strettamente personali, il cliente potrà operare in modalità informativa e/o dispositiva.

L'accesso informativo prevede una operatività limitata alla consultazione dei dati e l'assistenza su servizi e prodotti.

L'accesso dispositivo prevede un'operatività estesa a operazioni dispositive sui conti correnti, carte di debito, carte prepagate, deposito titoli a custodia e amministrazione conclusi tra la banca ed il cliente e rapporti collegati.

Il servizio è rivolto alle persone fisiche che non esercitano attività di impresa, ovvero consumatori.

Il servizio di contact center è disponibile nelle forme e negli orari previsti nella Guida, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca con apposite comunicazioni (ad es. telefoniche, tramite comunicazioni di posta elettronica o mediante avvisi sul Sito internet della banca).

I principali rischi sono costituiti dai rischi legati all'utilizzo di sistemi di telecomunicazione, dalla perdita o smarrimento codici di autorizzazione, della password o del cellulare, con utilizzo fraudolento dei servizi, dalla variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche.

Limiti per le singole operazioni dispositive:

Limite bonifici (Banca Popolare dell'Alto Adige, altre banche, esteri all'interno dell'UE) e giroconto	1.000,00 euro
Limite ricarica carte prepagate (operazione possibile solo per il titolare della carta)	100,00 euro

CUT - OFF

L'ordine telefonico impartito dal cliente alla banca correttamente formulato e confermato è da intendersi ricevuto dalla banca il giorno stesso di formulazione dello stesso se perviene entro l'orario limite, cosiddetto orario di "cut off". Se il cliente non chiede un termine di esecuzione differente, la banca assicura l'esecuzione dell'incarico il giorno di ricezione stesso a condizione che l'incarico pervenga alla banca entro l'orario di "cut off" sotto indicato.

Gli incarichi che pervengono alla banca oltre l'orario di "cut off" sotto indicato vengono eseguiti entro il termine massimo del giorno lavorativo bancario seguente al giorno di ricezione.

Le richieste di revoca impartite oltre i limiti di cut off non potranno essere eseguite.

Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
16.30	13.00

REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO

Consumatori, contratto di conto corrente, sufficiente dimestichezza con mezzi di comunicazione telematici.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Canone mensile	0,00 euro
----------------	-----------

Documento	Obbligatorio / facoltativo	Frequenza	Modalità di fornitura	Spese
Documento di sintesi periodico	obbligatorio	annuale	cartaceo	0,00 euro
			elettronico	0,00 euro
Proposta di modifica unilaterale	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 euro
			elettronico	0,00 euro
Invio password	obbligatorio	per evento	elettronico	0,00 euro

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il presente contratto ha durata a tempo indeterminato. Sia il cliente che la banca hanno la facoltà di recedere in qualunque momento. La banca comunica il recesso con un preavviso di almeno 5 giorni. Il cliente può recedere dal contratto sottoscrivendo l'apposito modulo in filiale o tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Anche dopo il recesso, il servizio viene assicurato per le disposizioni già ricevute. Questi termini di preavviso non influenzano il diritto di recesso di entrambe le parti per giustificato motivo senza preavviso.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il recesso richiesto dal cliente diventa normalmente immediatamente operativo e comunque entro il termine massimo di 5 giorni dalla data in cui la banca ha ricevuto la relativa comunicazione.

Reclami

I reclami vanno inviati alla banca presso l'ufficio reclami della Banca Popolare dell'Alto Adige in via del Macello 55 - 39100 Bolzano, e-mail ufficio-reclami@volksbank.it, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Qualsiasi altro Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia abilitato ad esperire mediazioni finalizzate alla conciliazione delle controversie fra banca e cliente come previsto dal D.Lgs. n. 28/2010.

Il ricorso preventivo ad uno dei citati Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce condizione di procedibilità della eventuale successiva domanda giudiziale.

LEGENDA

Accesso dispositivo	Accesso con identificazione del cliente: permette un'operatività estesa a operazioni dispositive sui conti correnti, carte di debito, carte prepagate e deposito titoli a custodia e amministrazione concluso tra la banca ed il cliente e rapporti collegati.
Accesso informativo	Accesso privo di identificazione del cliente: operatività limitata alla consultazione dei dati e assistenza a servizi e prodotti