FOGLIO INFORMATIVO
CONTO DI BASE ISEE

Il prodotto è offerto tramite gli sportelli della banca e mediante tecniche di comunicazione a distanza (p. es. Direct Banking, app, contact center).
Nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, si raccomanda al cliente di prendere visione e leggere il "Documento informativo sui contratti e servizi a distanza", redatto ai sensi del d.lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), che vale quale informativa precontrattuale e parte integrante della presente documentazione.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione legale: Banca Popolare dell'Alto Adige Spa
Sede legale e amministrativa: Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano
Telefono: 800 585 600 Fax 0471944999
Email: contact@volksbank.it PEC contact@pec.volksbank.it
Indirizzo del sito internet: www.volksbank.it
Contatto: Contact Center 800 585 600
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 CONTO CORRENTE?

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 (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido.
Il conto corrente Base ISEE è un contratto offerto a consumatori (residenti e non residenti che soggiornano legalmente in uno dei paesi membri dell'UE e hanno consegnato il permesso di soggiorno presso di noi), titolari di un reddito annuo complessivo (ISEE) inferiore a 11.600,00 (soglia attuale) che non siano titolari di altro conto di base e con esigenze bancarie minime.

Il Conto di Base è realizzato ai sensi degli articoli 126-noviesdecies e seguenti del D.Lgs. n.385/1993 (Testo Unico Bancario) e del relativo decreto di attuazione (Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze n. 70/2018) e consente di usufruire gratuitamente, sino a che persistono i requisiti previsti, di un numero determinato di operazioni di scritturazione contabile e di servizi. In particolare sono esclusi: la remunerazione delle somme depositate, l'accesso a forme di finanziamento e deposito titoli per gli investimenti, e lo scoperto di alcun tipo.

Al conto è collegabile una carta di debito e l'accesso ai canali alternativi (entrambi ricompresi nel canone).

Sul conto verranno addebitati solamente i costi delle eventuali operazioni eccedenti i limiti previsti.

Il conto è cointestabile solo a componenti del nucleo familiare sulla cui base è calcolato l'ISEE.

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 la banca aderisce al sistema di garanzia Fondo interbancario di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro.)

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di carte di debito, 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 e sul sito www.volksbank.it.

Sono previste le seguenti tipologie di accredito/addebito:

ACCREDITI		ADDEBITI	
Versamento di contante	✓	Prelievo di contante allo sportello	✓
Accredito di bonifici ricevuti	✓	Richiesta emissione assegno circolare	✓
Versamento di assegni bancari, circolari, vaglia e titoli similari denominati in euro e tratti suo emessi da una filiale italiana di intermediario italiano o estero e negoziati sul territorio della Repubblica italiana	✓	Ordini di bonifico	✓
		Ordine permanente di bonifico	✓
		Giroconto	✓
		Girofondo	✓
Versamento di assegni esteri	✓	Assegni e cambiali	-
Versamento di effetti, ricevute bancarie e cambiali	-	Prelievo di contante e pagamento tramite Carte	✓
Accredito effetti cartacei e disposizioni elettroniche	-	Ricarica Carta Prepagata della Banca Popolare dell'Alto Adige	-
Accredito P.O.S. ed e-Commerce	-	Disposizione tramite canali virtuali e chiosco	✓
		Pagamento online	✓
		Pagamento imposte	✓
		SDD (Sepa Direct Debit)	✓
		Altri addebiti sul conto	✓
		Addebito ricevuta bancaria (Ri.Ba.)	-
		Pagamento mediante movimento avvisato- M.A.V.	✓
		Pagamento Ruoli mediante avviso - RAV	✓
		Addebito bollettino bancario (freccia)	✓
		Pagamento di bollettini postali	✓
		Pagamento CBILL	✓

- non ammesso
✓ ammesso

CONDIZIONI ECONOMICHE PREVISTA DA CONVENZIONE

Il canone annuale include il seguente numero di operazioni annue:

Tipologia di Servizi	Numero operazioni
Canone per la tenuta del conto (annuo)	1
Elenco movimenti	6
Prelievo di contante allo sportello	6
Prelievo ATM/ns. Banca	illimitati
Prelievo ATM/altri	12
Versamento contanti o assegni	12
Operazione addebito diretto nazionale o addebito diretto SEPA*	illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o SEPA (inclusi accredito stipendio e pensione)	36
Pagamenti effettuati tramite bonifico nazionale o SEPA con addebito in conto	6
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o SEPA con addebito in conto	12
Comunicazione da trasparenza (incl. spese postali)	1
Invio info periodica (E/C, DDS, incl. spese postali)	4
Quota annuale carta di debito	1 carta gratuita
Operazioni di pagamento carta di debito	illimitate

Le seguenti spese sono addebitate per le operazioni eccedenti i limiti sopra indicati:

Commissioni per le operazioni eseguite oltre il numero gratuito (Tabella A) compreso nel canone annuo del conto	Spesa addebitata
Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone per la tenuta del conto (si aggiunge agli eventuali costi dell' operazione)	0,00 €
Elenco movimenti	0,00 €
Prelievo di contante allo sportello	1,50 €
Prelievo ATM / altri	1,50 €
Versamenti contanti o assegni	0,00 €
Operazione addebito diretto nazionale o addebito diretto SEPA*	illimitati
Pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o SEPA (inclusi accredito stipendio e pensione)	0,00 €
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o SEPA (inclusi accrredito stipendio e pensione)	vedi sezione "servizi di pagamento"
Pagamenti effettuati tramite bonifico nazionale o SEPA con addebito in conto	vedi sezione "servizi di pagamento"
Comunicazioni da trasparenza (inclusi spese postali)	0,00 €
Invio info periodica (e/c, dds, incl. spese postali)	0,00 €

Nelle sezioni che seguono sono riepilogate tutte le condizioni economiche applicabili al contratto incluse quelle sopra indicate, per le quali il valore esposto è in vigore alla data di sottoscrizione.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto, messi a diposizione dalla banca.**

È 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 e 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.

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente le condizioni sono indicate nella misura massima se a favore della banca e minima se a favore del cliente.

Nel caso che il CONTO DI BASE ISEE sia oggetto di annunci pubblicitari che offrono il beneficio di condizioni più favorevoli

rispetto a quelle contenute nel presente foglio informativo, il termine per avvalersi delle facoltà promozionali è quello indicato nell'annuncio stesso.

Nel caso che le condizioni migliorative applicate al cliente in virtù della sua adesione ad una proposta promozionale siano a termine, determinato o determinabile, dal giorno successivo alla scadenza trovano applicazione le condizioni ordinarie esposte nel presente foglio informativo. Nel contratto è indicata l'effettiva scadenza del periodo promozionale, anche nel caso che la scadenza sia riferita a singole specifiche condizioni.

In caso di mancata esposizione della riga relativa alle *"spese di registrazione"*, le spese sono pari a 0,00 €.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI

		Spese per l'apertura del conto		0,00 €
SPESE FISSE	**Tenuta del conto**	**Canone per la tenuta del conto (annua)**	Automatizzato	0,00 €
		(l'importo diviso per 12 viene addebitato mensilmente)		
		Al canone per la tenuta del conto si aggiunge:		
		Imposta di bollo		Esente da normativa
		Il canone per la tenuta del conto comprende		
		Elenco Movimenti		0,00 €
		Pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto		Vedi sezioni "servizi di pagamento"
		Pagamenti tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto		Vedi sezioni "servizi di pagamento"
		Versamenti contanti e assegni		0,00 €
		Operazioni gratuite prelievo di contante allo sportello		6 operazioni annue
		Elenco Movimenti		6
		Prelievo di contante allo sportello		6 operazioni annue
		Prelievo di contante tramite ATM del prestatore di servizi di pagamento o del suo Gruppo, sul territorio nazionale		operazioni illimitate
		Prelievo di contante tramite ATM di altro prestatore di servizi di pagamento sul territorio nazionale		12 operazioni annue
		Operazione di addebito diretto nazionale e SEPA		operazioni illimitate
		Pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o SEPA		36 operazioni annue
		Pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto		12 operazioni annue
		Pagamenti tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto		6 operazioni annue
		Versamenti contanti e assegni		12 operazioni annue
		Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)		1
		Invio informativa periodica (estratti conto e documento di sintesi) (incluso spese postali)		4
		I seguenti servizi equivalenti sono forniti su richiesta del Cliente, non sono compresi nel canone per la tenuta del conto e sono quindi soggetti ai costi riportati nelle sezioni „servizi di pagamento": L'emissione dell'assegno circolare corrisponde al prelievo di contante. Il pagamento del canone TV, del bollo auto/moto, delle deleghe F23/F24, di bollettini bancari o postali o RAV sono equiparati ai pagamenti per conto.		

SPESE FISSE	**Gestione liquidità**	**Spese annue per conteggio interessi e competenza**	Non previsto
	Servizi di pagamento	**Rilascio di una carta di debito nazionale**	Carta non commercializzata
		Rilascio di una carta di debito internazionale (cicuito Mastercard)	0,00 €
		Rilascio di una carta di credito (Nexi individuale – circuito Visa / Mastercard)	Non previsto
		Rilascio moduli di assegno (10 pezzi)	Non previsto

SPESE FISSE

Home Banking

Canone annuale per Internet Banking (* le spese riportate si riferiscono al servizio base)	0,00 €
Phone Banking	Non previsto

SPESE VARIABILI

Gestione liquidità

Invio estratto conto

La Banca ed il cliente convengono e stabiliscono che le comunicazioni periodiche previste ai sensi di legge sono effettuate, con pieno effetto, in formato elettronico/telematico, mediante la messa a disposizione delle medesime nell'area riservata del sito internet della Banca. Il cliente, al momento della stipula del contratto e, comunque, in qualsiasi altro momento, in alternativa alla trasmissione delle comunicazioni in forma elettronica, ha diritto di richiedere l'invio o la consegna delle medesime comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato alla Banca per l'inoltro della corrispondenza, mediante la sottoscrizione di apposito modulo messo a disposizione dalla Banca. La cessazione, per qualsiasi causa o ragione, dei servizi di online banking determina la conseguente ed automatica disattivazione della funzionalità di invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica/telematica. In tal caso, la Banca effettuerà, con pieno effetto, le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza, anche nel caso in cui il cliente abbia preventivamente richiesto l'invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica/telematica.Qualora il cliente decida di non attivare i servizi di online banking, la Banca effettuerà le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza. Le comunicazioni in forma telematica sono gratuite per il cliente; le comunicazioni effettuate con strumenti diversi da quelli telematici, quelle ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalle norme di trasparenza o effettuate con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel contratto possono comportare l´addebito di spese nel contratto di conto corrente principale (ai sensi dell'art. 127 bis del Testo Unico Bancario).

Documento	Obbligatorio facoltativo	Frequenza disponibile	Frequenza standard	Frequenza convenuta	Modalità di fornitura	Spese di produzione
Documento di sintesi periodico	Obbligatorio annuale	Annuale	Annuale		Cartaceo Elettronico	0,00 € 0,00 €
Estratto conto (rendiconto)	Obbligatorio annuale	Annuale, Semestrale, Trimestrale, Mensile, Decadale	Annuale	Trimestrale	Cartaceo Elettronico	0,00 € 0,00 €
Prospetto scalare (rendiconto)	Obbligatorio annuale	Annuale, Semestrale, Trimestrale, Mensile	Annuale	Mensile	Cartaceo Elettronico	0,00 € 0,00 €
Riepilogo annuale	Obbligatorio annuale	Annuale	Annuale		Cartaceo Elettronico	0,00 € 0,00 €
Riepilogo PSD	Obbligatorio mensile	Mensile	Mensile	Su richiesta	Elettronico Consegna cartaceo in filiale su richiesta	0,00 € 0,00 €
Proposta di modifica unilaterale	Obbligatorio per evento				Cartaceo Elettronico	0,00 € 0,00 €
Rifiuto incarico	Obbligatorio per evento				Secondo il seguente ordine, per disponibilità: - sms - e-mail - cartaceo	0,00 €
Documentazione relativa a singole operazioni					Vedasi foglio informativo "spese e commissioni per specifiche richieste"	

SPESE VARIABILI

Servizi di pagamento

Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia (circuito Mastercard)		0,00 €
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia (circuito Mastercard)		1,50 €
Prelievi di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario (circuito Mastercard) gratuiti		12
Spese per prelievo di contante allo sportello	Sportello	
Costo totale		1,50 €
di cui commissione		0,00 €
di cui spese di registrazione		1,50 €
Bonifico – SEPA con addebito in c/c		
Bonifico - SEPA verso altra banca o girofondi (Spo)	Sportello	1,50 €
Bonifico - SEPA verso altra banca (Int)	Internet	0,00 €

		Bonifico - SEPA verso nostra banca o giroconto (Spo)	Sportello	1,50 €
		Bonifico - SEPA verso nostra banca o giroconto (Int)	Internet	0,00 €
		Comm. aggiuntiva bonifici urgenti (Spo)	Sportello	15,00 €
		Bonifico – extra SEPA (in euro o controvalore) (Sportello)		
		Bonifico - extra SEPA da euro 0,01 a euro 250,00 allo sportello	Sportello	3,00 €
		Bonifico - extra SEPA da euro 250,01 a euro 500,00 allo sportello	Sportello	4,00 €
		Bonifico - extra SEPA da euro 500,01 a euro 5.000,00 sportello	Sportello	10,00 €
		Bonifico - extra SEPA da euro 5.000,01 a euro 50.000,00 sportello	Sportello	15,00 €
		Bonifico - extra SEPA superiore a euro 50.000,00 sportello	Sportello	30,00 €
		Bonifico – extra SEPA da altra banca (in euro o controvalore) (Automatizzato)		
		Bonifico - extra SEPA da altra banca da euro 0,01 a euro 250,00	Automatizzato	3,00 €
		Bonifico - extra SEPA da altra banca da euro 250,01 a euro 500,00	Automatizzato	4,00 €
		Bonifico - extra SEPA da altra banca da euro 500,01 a eur 5.000,00	Automatizzato	10,00 €
		Bonifico - extra SEPA da altra banca da eur 5.000,01 a eur 50.000,00	Automatizzato	15,00 €
		Bonifico - extra SEPA da altra banca superiore a 50.000,00 euro	Automatizzato	30,00 €
		Spese aggiuntive bonifico tramite assegno bancario tratto banca estera (Aut)	Automatizzato	10,00 €
		Richiamo ordine di pagamento e stop payment assegni	Automatizzato	20,00 €
		Ordine permanente di bonifico	Automatizzato	2,00 €
		Addebito diretto SEPA (SDD)		
		Addebito CORE (Aut)	Automatizzato	0,00 €
		Addebito B2B (Aut)	Automatizzato	0,00 €
		Comm. ritardato addebito (Aut)	Automatizzato	0,00 €
		Comm. produzione contabile (Aut)	Automatizzato	0,00 €
		Comm. sospensione e blocco (sportello)	Sportello	1,00 €
		Comm. rimborso (Refund) (Aut)	Automatizzato	0,00 €
		Comm. richiesta copia mandato (Spo)	Sportello	0,00 €
		Comm. riaccredito (Reversal) (Aut)	Automatizzato	0,00 €
		Spese reclamate		Come previsto da altra banca
		Ricarica carta prepagata		Vedasi foglio informativo carte prepagate

			Indice	**Spread**	**TAN**
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	**Interessi creditori**	**Tasso creditore annuo nominale (TAN)**	TASSO FISSO	-	0,0000%
		TASSO FISSO: non indicizzato			

FIDI E SCONFINAMENTI	**Fidi**	Non previsti

FIDI E SCONFINAMENTI	**Sconfinamenti**	Non previsti

FIDI E SCONFINAMENTI	Non previsti

DISPONIBILITA' SOMME VERSATE			
	Contanti	Sportello	0 gg lavorativi
	Contanti	ATM	0 gg lavorativi
	Versamento assegni nostra banca stessa filiale allo sportello	Sportello	0 gg lavorativi
	Versamento assegni nostra banca stessa filiale tramite ATM	ATM	0 gg lavorativi
	Versamento assegni nostra banca altra filiale allo sportello	Sportello	0 gg lavorativi
	Versamento assegni nostra banca altra filiale tramite ATM	ATM	0 gg lavorativi
	Versamento assegni circolari emessi dalla nostra banca allo sportello	Sportello	0 gg lavorativi
	Versamento assegni circolari emessi dalla nostra banca tramite ATM	ATM	0 gg lavorativi
	Versamento ass. circolari altri Istituti-vaglia Banca d'Italia allo sportello	Sportello	4 gg lavorativi
	Versamento assegni circolari altri Istituti-vaglia Banca d'Italia tramite ATM	ATM	4 gg lavorativi
	Versamento assegni bancari altri Istituti allo sportello	Sportello	4 gg lavorativi
	Versamento assegni bancari altri Istituti tramite ATM	ATM	4 gg lavorativi
	Versamento assegni esteri stessa moneta paese trassato allo sportello	Sportello	8 gg lavorativi
	Versamento assegni esteri stessa moneta paese trassato tramite ATM	ATM	8 gg lavorativi
	Vaglia e assegni postali	Sportello	4 gg lavorativi
	Vaglia e assegni postali	ATM	4 gg lavorativi
	"0 gg lavorativi" significa disponibilità somme versate = data versamento		

Spese per la gestione della posta: le spese per l'invio delle comunicazioni della banca relative a tutti i rapporti del cliente vengono addebitate sul rapporto principale (conto corrente o libretto di risparmio).

Invio postale	
busta normale	0,00 €
busta pesante	0,00 €
Invio elettronico	0,00 €
Visualizzazione documenti al chiosco	0,00 €
Recupero dell'imposta di bollo	secondo la normativa vigente

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (1.n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca (www.volksbank.it).

Legenda:	
Sportello	operazione eseguita allo sportello
Internet	operazione eseguita online mediante Direct Banking, mobile Banking o chiosco
Home Banking	operazione eseguita online mediante CoBa web o CBI passivo
Automatizzato	operazione eseguita centralmente in automatico
ATM	operazione di prelievo/versamento di contante eseguita tramite carta presso ATM

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

non previsto

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI	**VALORE**

Tenuta del conto	vedasi prima sezione
Remunerazione delle giacenze	vedasi sezione tasso creditore

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto
Il cliente può recedere dal Contratto di conto corrente o da uno o più singoli Servizi di Pagamento (PSD) in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura con comunicazione scritta inviata alla Banca a mezzo lettera raccomandata a.r. o mediante sottoscrizione dell´apposito modulo disponibile in filiale.

La Banca ha diritto di recedere dal Contratto di conto corrente o da uno o più singoli Servizi di Pagamento PSD con un preavviso minimo di 2 (due) mesi, senza alcun onere per il cliente mediante lettera raccomandata a.r.
Se ricorre taluna delle ipotesi di cui all'art. 1186 c.c. o un giustificato motivo la Banca può recedere dal contratto e/o da uno o più dei singoli Servizi di Pagamento con effetto immediato.

Qualora una delle parti receda dal contratto di conto corrente o da uno o più Servizi di Pagamento, la Banca non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante.

Se il Cliente chiede la chiusura tramite altra banca, la chiusura avviene nella data che il Cliente indica alla Banca presso cui intende trasferire il saldo del conto, salvo che, per la presenza di obblighi pendenti, la chiusura non possa avvenire nella data indicata dal Cliente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale
Normalmente il recesso dal conto corrente richiesto dal cliente diventa immediatamente operativo e comunque entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data in cui la banca ha ricevuto la relativa comunicazione nelle modalità innanzi riferite. La chiusura del rapporto di conto corrente presuppone la restituzione delle carte di pagamento e la chiusura di tutti gli altri servizi collegati al rapporto di conto corrente.
Se al conto corrente sono legati altri servizi e accordi stipulati tra cliente e prestatori di servizi esterni alla banca i tempi di chiusura del rapporto bancario possono essere condizionati dagli accordi stessi.

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento
Il servizio di trasferimento viene eseguito entro 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie.

Reclami
Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo per posta ordinaria o raccomandata all'attenzione dell'Ufficio Reclami istituito a Bolzano, Via del Macello 55, per e-mail all'indirizzo ufficio-reclami@volksbank.it, per posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.volksbank.it, via fax al numero 0471 979188 oppure compilando l'apposito modulo in filiale.

L'esito del reclamo sarà comunicato con lettera raccomandata o con posta elettronica certificata entro i seguenti termini decorrenti dalla data di ricezione del reclamo stesso:
- 60 giorni per i reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se la Banca, per situazioni eccezionali alla stessa non imputabili, non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, invierà 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, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi;

In caso di risposta insoddisfacente o mancata risposta dell'Ufficio Reclami entro i termini indicati sopra, il Cliente ha diritto di rivolgersi:
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie in materia bancaria e finanziaria. Per sapere come adire l'Arbitro Bancario Finanziario, conoscere l'ambito della sua competenza e per ogni altra opportuna informazione si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere alle filiali della Banca d'Italia, oppure ci si può rivolgere direttamente alla Banca, anche attraverso il sito internet della stessa www.volksbank.it;
- ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa, compreso il preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.

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

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 – 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.
Bonifico – 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 SEPA.
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.
Estratto conto	Riepilogo periodico dei movimenti del conto corrente con descrizione dettagliata di ogni movimento.
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.
Fido temporaneo urgente	Somma che la banca mette a disposizione del cliente per un periodo limitato di tempo in caso di sconfinamento del conto.
Internet	Il cliente può disporre del proprio conto corrente tramite internet attivando il servizio Direct Banking e/o utilizzando il chiosco tramite la carta di debito.
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.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
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").
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extrafido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
Spesa per singola operazione non compresa nella tenuta del conto	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.
Spese per invio comunicazioni periodiche	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, un prospetto scalare o un documento di sintesi secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
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 (TEG)	Il tasso effettivo globale (TEG) e' un valore espresso in percentuale il quale contiene tutti gli oneri bancari che il cliente sostiene per godere di una determinata somma di denaro di esclusiva proprieta' della banca.
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	Spese fisse per la gestione 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.