

# *Normativa sulla Trasparenza Bancaria*

(T.U. Leggi Bancarie D.L. 385/93 e norme di attuazione)



**CONTO CORRENTE OFFERTO A  
NON CONSUMATORI**

**CONTO CORRENTE  
SPARKASSE SOCIETA' COSTITUENDE**

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

### **Banca Kärntner Sparkasse AG**

Sede Legale: A – 9020 Klagenfurt, Nueuer Plaz 14

Sede Secondaria: Viale Tricesimo 200 – 33100 – Udine

Tel: 0432.654111 – Fax: 0432.654108

E-mail: [info@sparkasseitalia.it](mailto:info@sparkasseitalia.it) – Sito Internet: [www.sparkasseitalia.it](http://www.sparkasseitalia.it)

N° iscrizione albo delle Banche preso la Banca d'Italia: 5631

N° di iscrizione al Registro delle Imprese: 02430720306 – Rea 260143 Udine

## 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, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido.

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 Austriaco, che assicura a ciascun correntista persona fisica una copertura fino a euro 100.000 ed a ciascun correntista persona giuridica una copertura fino a un massimo di euro 50.000 come di seguito specificato:

- Piccole Società (Società di Persone e di Capitale) copertura assicurata fino a Euro 50.000 con franchigia del 10%.

Il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi Austriaco definisce Piccole Società di Persone o di Capitali le società che non superano almeno due dei seguenti requisiti:

- Totale di Bilancio pari a 4,84 milioni di Euro
- Fatturato pari a 9,68 milioni di Euro
- Media annuale di pari a 50 dipendenti.

- Altre Società (Società di Persone e di Capitale) copertura assicurata fino a Euro 20.000

Il correntista beneficia inoltre della copertura fino al 100% dei depositi offerta da Haftungsverbund GmbH, la società fondata da Erste Bank e dalle Sparkasse.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva 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), sul sito della banca [www.sparkasseitalia.it](http://www.sparkasseitalia.it) e presso tutte le filiali della banca.

### **Caratteristiche particolari**

Sparkasse Società Costituente è il conto corrente dedicato alle società di nuova costituzione obbligate al versamento del 25% del capitale sociale.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un cliente 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"**.

		VOCI DI COSTO	
		Spese per l'apertura del conto	Euro Zero
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Canone annuo	Euro Zero
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Zero
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	Euro Zero
	Servizi di pagamento	Canone annuo carta di debito nazionale circuito Bancomat - Pagobancomat	Non previsto
		Canone annuo carta di debito internazionale circuito Cirrus - Maestro	Non previsto
		Canone annuo carta di credito	Carta di credito non prevista
	Home Banking	Canone annuo per internet banking	Euro Zero
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione) - Per operazioni effettuate allo sportello - Per operazioni effettuate on line	Euro Zero Euro Zero
		Invio estratto conto - Cartaceo	Euro Zero
	Servizi di pagamento	Prelievo sportello automatico presso Kärntner Sparkasse AG in Italia	Non previsto
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	Non previsto
		Bonifico con addebito in c/c verso Kärntner Sparkasse AG Italia - Effettuato allo sportello - Effettuato on line	Euro Zero Euro Zero
		Bonifico verso Italia e Ue fino a 50.000 euro con addebito in c/c - Effettuato allo sportello - Effettuato on line	Euro 2,50 Euro Zero
		Domiciliazione utenze	Euro Zero

		VOCI DI COSTO	
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale	0,25 %
FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale per utilizzo entro limite di portafoglio SBF <sup>1</sup>	
		Fino a Euro 5.000,00	8,940%
		Da Euro 5.000,01 a Euro 100.000,00	9,195%
		Da Euro 100,000,01	5,775%
	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate <sup>1</sup>		
- fino a 5.000,00 euro	11,000%		
- oltre a 5.000,00 euro	9,000%		
Commissioni			
- Commissioni Massimo Scoperto		Zero	
Altre spese			
- Spese Gestione Fido <sup>2</sup>			
		<b>Ammontare affidamento</b>	<b>Spese gestione fidi su base annua</b>
		Fino a € 10.000	€ 60
		Da 10.001 a 25.000 €	0,60%
		Da 25.001 a 75.000 €	0,45%
		Da 75.001 a 150.000 €	0,40%
		Da 150.001 a 500.000 €	0,35%
		Da 500.001 a 1.000.000 €	0,30%
		Da 1.000.001 a 3.000.000 €	0,25%
		Da 3.000.001 a 7.000.000 €	0,20%
		Superiore a 7.000.000 €	0,15%
Sconfi na- menti extra-		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Non sono previsti affidamenti
		Commissioni	Euro Zero

<sup>1</sup> La Banca si riserva la facoltà di applicare, con modalità differenti e per periodi anche limitati, condizioni migliorative e in generale più vantaggiose per il cliente intestatario del conto corrente rispetto a quelle di cui al presente Foglio Informativo.

<sup>2</sup> Le spese di gestione fido sono calcolate in relazione al totale, sull'ammontare degli affidamenti operativi con esclusione dei mutui, vengono rilevate mensilmente ed addebitate trimestralmente.  
Aggiornato al 01/04/2011

		Altre spese - Spese Concessione Sconfino <sup>3</sup>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ammontare affidamento</th> <th>Spese concessione sconfino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fino a € 10.00</td> <td>€ 0,00</td> </tr> <tr> <td>Da 1.001 a 5.000 €</td> <td>€ 15,00</td> </tr> <tr> <td>Da 5.001 a 20.000 €</td> <td>€ 30,00</td> </tr> <tr> <td>Da 20.001 a 40.000 €</td> <td>€ 45,00</td> </tr> <tr> <td>Da 40.001 a 60.000 €</td> <td>€ 60,00</td> </tr> <tr> <td>Superiore a 60.000 €</td> <td>€ 120,00</td> </tr> </tbody> </table>	Ammontare affidamento	Spese concessione sconfino	Fino a € 10.00	€ 0,00	Da 1.001 a 5.000 €	€ 15,00	Da 5.001 a 20.000 €	€ 30,00	Da 20.001 a 40.000 €	€ 45,00	Da 40.001 a 60.000 €	€ 60,00	Superiore a 60.000 €	€ 120,00
		Ammontare affidamento	Spese concessione sconfino														
		Fino a € 10.00	€ 0,00														
		Da 1.001 a 5.000 €	€ 15,00														
Da 5.001 a 20.000 €	€ 30,00																
Da 20.001 a 40.000 €	€ 45,00																
Da 40.001 a 60.000 €	€ 60,00																
Superiore a 60.000 €	€ 120,00																
Sconfinamenti in assenza di fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate <sup>1</sup>  - fino a 1.000,00 euro - oltre a 1.500,00 euro	14,99% 13,75%															
	Commissioni	Euro Zero															
	Altre spese - Penale per liquidazione a debito di conti non affidati - Spese Concessione Sconfino <sup>3</sup>	Euro Zero  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ammontare affidamento</th> <th>Spese concessione sconfino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fino a € 10.00</td> <td>€ 0,00</td> </tr> <tr> <td>Da 1.001 a 5.000 €</td> <td>€ 15,00</td> </tr> <tr> <td>Da 5.001 a 20.000 €</td> <td>€ 30,00</td> </tr> <tr> <td>Da 20.001 a 40.000 €</td> <td>€ 45,00</td> </tr> <tr> <td>Da 40.001 a 60.000 €</td> <td>€ 60,00</td> </tr> <tr> <td>Superiore a 60.000 €</td> <td>€ 120,00</td> </tr> </tbody> </table>	Ammontare affidamento	Spese concessione sconfino	Fino a € 10.00	€ 0,00	Da 1.001 a 5.000 €	€ 15,00	Da 5.001 a 20.000 €	€ 30,00	Da 20.001 a 40.000 €	€ 45,00	Da 40.001 a 60.000 €	€ 60,00	Superiore a 60.000 €	€ 120,00	
Ammontare affidamento	Spese concessione sconfino																
Fino a € 10.00	€ 0,00																
Da 1.001 a 5.000 €	€ 15,00																
Da 5.001 a 20.000 €	€ 30,00																
Da 20.001 a 40.000 €	€ 45,00																
Da 40.001 a 60.000 €	€ 60,00																
Superiore a 60.000 €	€ 120,00																
CAPITALIZZAZIONE	Periodicità	Trimestrale															
DISPONIBILITA' SOMME VERSATE	Contanti / assegni circolari stessa banca Assegni bancari stessa filiale Assegni bancari altra filiale Assegni circolari altri istituti / vaglia banca d'Italia Assegni bancari altri istituti Vaglia e assegni postali	Data versamento Data versamento 3 giorni lavorativi 4 giorni lavorativi 4 giorni lavorativi 4 giorni lavorativi															
Area libera	Imposta di bollo  Periodicità addebito imposta di bollo	Nella misura stabilita dalle leggi vigenti Trimestrale															

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art.2 della legge sull'usura (l. 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.sparkasseitalia.it](http://www.sparkasseitalia.it).

<sup>3</sup> Le spese di concessione sconfino vengono addebitate per ogni singolo sconfinamento autorizzato  
Aggiornato al 01/04/2011

## ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

### OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

#### Spese tenuta conto

- Canone mensile Euro Zero

#### Remunerazione delle giacenze

- Si rimanda alla condizione "Tasso creditore annuo nominale" riportata a pag. 3 del presente Foglio Informativo

#### Altro

- Numero di operazioni esenti da spese nel trimestre per operazioni effettuate allo sportello e per operazioni effettuate on line Illimitate
- Spese invio documenti di trasparenza Euro Zero
- Canone annuo Corporate banking Interbancario passivo Euro Zero

### SERVIZI DI PAGAMENTO

#### Carta di debito:

- Non prevista

#### Carta di credito: CartaSi

- Non prevista

#### Assegni

- Commissione rilascio carnet assegni Euro 1,00
- Imposta di bollo sugli assegni applicata al rilascio si assegni bancari o circolari "liberi". € 1,50 nel caso di rilascio di carnet da 10 assegni bancari liberi, verrà addebitato l'importo di € 15,00
  
- Spesa per ogni assegno impagato per fondi indisponibili Euro 15,00
- Spesa per ritorno di assegni protestati 1,50% con minimo di Euro 5,00 ed un massimo di Euro 31,00 più le spese reclamate per ogni assegno, più le spese di protesto
  
- Spese per ritorno di assegni insoluti o richiamati Euro 6,20 per assegno più eventuali spese telegrafiche e/o spese reclamate

Aggiornato al 01/04/2011

## **Utenze**

- Commissione pagamento utenze domestiche (telefoniche, energia elettrica, gas, acqua, rifiuti)
  - Con regolamento in conto corrente Euro Zero
- Commissione pagamento utenze domestiche (Telecom, Enel, Italgas)
  - Con regolamento per cassa Euro 4,00

## **Pagamenti ricorrenti**

- Commissioni per pagamenti ricorrenti con accredito in c/c beneficiario correntista Kärntner Sparkasse AG Euro Zero
- Commissioni per pagamenti ricorrenti con accredito in c/c beneficiario correntista altra banca Euro 2,00

## **Bonifici**

### Bonifici in partenza

- Commissioni per bonifico effettuato per cassa verso Kärntner Sparkasse AG Euro Zero
- Commissioni per bonifico verso altra Banca effettuato per cassa Euro 4,00
- Commissioni per bonifico di importo superiore a Euro 500.000 Euro 6,00

### Bonifici in arrivo con regolamento in conto corrente

- Commissioni a carico del beneficiario per bonifico fino a Euro 500.000 da Kärntner Sparkasse AG Euro Zero
- Commissioni a carico del beneficiario per bonifico fino a Euro 500.000 da altra banca Euro Zero
- Commissioni a carico del beneficiario per bonifico di importo superiore a Euro 500.000 Euro Zero

## **Altro**

### **Servizio Fastpay - Pedaggi autostradali**

- Commissioni Euro Zero

### **Servizio pagamento POS**

- Commissioni pagamento POS in Italia ed Area Euro Euro Zero
- Commissioni pagamento POS in Paesi No Area Euro 2,50% dell'importo dell'operazione con minimo pari a Euro 3,00

### **Deleghe F23 – F24**

- Commissioni pagamento delega F23 – F24 Euro Zero

### **Versamento venticinque centesimi conferimento in denaro Per costituzione di società di capitali**

- Commissione su importo versato 0,20%

## VALUTE

### Utenze

- Valuta addebito in conto corrente pagamento utenze domestiche (telefoniche, energia elettrica, gas, acqua, rifiuti) Data operazione

### Pagamenti ricorrenti

- Valuta di addebito all'ordinante per pagamenti ricorrenti senza valuta prefissata beneficiario Data operazione
- Valuta di addebito all'ordinante per pagamenti ricorrenti con valuta prefissata beneficiario 1 giorno lavorativo antecedente la valuta prefissata

### Bonifici

#### Bonifici in partenza

- Valuta di addebito all'ordinante per bonifico senza valuta prefissata al beneficiario
  - Bonifico su Kärntner Sparkasse AG Italia Data operazione
  - Bonifico su altra Banca fino a Euro 500.000 Data operazione
- Valuta di addebito all'ordinante per bonifico verso Italia con valuta prefissata fissa al beneficiario
  - Bonifico su Kärntner Sparkasse AG Italia Data operazione
  - Bonifico su altra Banca fino a Euro 500.000 1 giorno lavorativo antecedente la valuta prefissata
- Valuta di addebito all'ordinante per bonifico importo superiore a Euro 500.000 Data operazione

### Bonifici in arrivo con regolamento in conto corrente

- Valuta di accredito al beneficiario per bonifico senza valuta prefissata al beneficiario
  - Bonifico da Kärntner Sparkasse AG Italia Data disposizione operazione dell'ordinante
  
  - Bonifico da altra Banca fino a Euro 500.000 Data valuta riconosciuta a Kärntner Sparkasse AG Italia da altra Banca
  
- Valuta di accredito al beneficiario per bonifico con valuta prefissata al beneficiario
  - Bonifico da Kärntner Sparkasse AG Italia Data valuta prefissata beneficiario
  
  - Bonifico da altra Banca fino a Euro 500.000 Data valuta prefissata beneficiario
  
- Valuta di accredito al beneficiario per bonifico importo superiore a Euro 500.000 Data disposizione operazione

### **Altro**

#### **Somme versate allo sportello**

- Giorni valuta assegni bancari stessa dipendenza Data versamento
- Giorni valuta assegni bancari altra dipendenza 3 Giorni Lavorativi
- Giorni valuta assegni bancari di altre banche e titoli postali 3 Giorni Lavorativi
- Giorni valuta assegni circolari altre banche 1 Giorno Lavorativo
  
- Giorni valuta accredito titoli, certificati di deposito, depositi risparmio, cedole e disposizioni Stesso giorno

#### **Somme prelevate**

- Valuta prelevamento con assegno bancario Data emissione
- Valuta prelevamento a mezzo sportello automatico Data prelevamento
- Valuta di prelevamento su disposizione POS Data disposizione
- Valuta addebito assegni insoluti e protestati Data negoziazione

#### **Carta di debito: Carta Internazionale**

- Valuta di addebito prelievo sportello automatico presso Kärntner Sparkasse AG in Italia Data operazione
- Valuta di addebito prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia e Paesi Area EURO Data operazione
- Valuta di addebito prelievo presso sportelli automatici in Paesi NON Area Euro Data operazione

Aggiornato al 01/04/2011

### Servizio Fastpay - Pedaggi autostradali

- Valuta di addebito<sup>4</sup> Valuta media ponderata

### Servizio pagamento POS

- Valuta di addebito Data operazione

### Deleghe F23 – F24

- Valuta addebito pagamento delega F23 – F24 Data operazione

<b>ALTRO</b>
--------------

- Certificazioni rilasciate su richiesta del cliente Euro 200,00
- Per ricerche di documentazione relativa ad operazioni contabili in relazione al tipo di documentazione Euro 300,00

## RECESSO E RECLAMO

### Recesso del contratto

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

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° giorni 15

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (Viale Tricesimo, n° 200 – 33100 – Udine), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.*
- *Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo; per approfondimenti si può consultare il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)*
- *Ombudsman Giurì Bancario per i reclami relativi ad operazioni e servizi di investimento per danno economico di valore non superiore ad Euro 100.000,00; per approfondimenti può essere consultato il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).*

---

<sup>4</sup> I pagamenti Fastpay vengono addebitati nel c/c con un'unica scrittura mensile, con valuta media ponderata calcolata sulla base delle date e degli importi dei singoli pedaggi.  
Aggiornato al 01/04/2011

## LEGENDA

<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.
<b>Capitalizzazione degli interessi</b>	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
<b>Commissione di massimo scoperto</b>	Commissione applicata sul più alto saldo passivo (debitore) nel periodo di liquidazione, a condizione che al cliente sia concesso un fido e che il saldo risulti a debito per almeno 30 giorni consecutivi.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
<b>Fido o affidamento</b>	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
<b>Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido</b>	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.
<b>Spesa singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
<b>Spese per invio estratto conto</b>	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	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.
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	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 TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quando richiesto dalla banca non sia superiore.
<b>Valute sui prelievi</b>	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.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.

## CLAUSOLE CONTRATTUALI

### **Recesso e chiusura definitiva del conto (consumatori)**

Il Cliente e la Banca possono recedere in qualsiasi momento dal contratto di conto corrente o anche solo dalla inerente convenzione di assegno mediante comunicazione scritta da darsi:

- con preavviso al Cliente di 3 giorni, qualora sia la Banca a recedere
- con preavviso alla Banca di 3 giorni, qualora sia il Cliente a recedere.

Nel caso in cui sussista un giustificato motivo, ognuna delle parti può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione scritta all'altra.

Alla data di efficacia del recesso si determina la chiusura definitiva del conto, con conseguente obbligo per ognuna delle parti di corrispondere all'altra quanto dovuto. Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto, che avviene entro il termine massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, ovvero non appena la Banca abbia a disposizione i dati di tutte le operazioni addebitabili sul conto, effettuate dal Cliente con assegni, carte di pagamento o con altra modalità.

### **Reclami – Ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Gli eventuali reclami del Cliente potranno essere presentati per mezzo di **lettera**, che potrà essere consegnata anche al personale della Banca (che rilascerà ricevuta), oppure per e-mail alla casella legale@sparkasseitalia.it o telefax al numero 0432/654108, dell'Ufficio Reclami della Banca.

Per i reclami relativi ad **operazioni e servizi bancari e finanziari**, l'Ufficio Reclami dovrà rispondere entro il termine di trenta giorni. Nel caso di insoddisfacente risposta dell'Ufficio Reclami il cliente, prima di ricorrere al giudice, potrà rivolgersi

- all'"**Arbitro Bancario Finanziario**"; per approfondimenti si può consultare il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

- al "**Conciliatore Bancario Finanziario**", anche in assenza di preventivo reclamo; per approfondimenti si può consultare il sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Per i reclami relativi ad **operazioni e servizi di investimento**, l'Ufficio Reclami dovrà rispondere entro il termine di novanta giorni. Nel caso di risposta insoddisfacente dell'Ufficio Reclami il cliente, prima di ricorrere al giudice, potrà rivolgersi all'"**Ombudsman Giurì Bancario**" purché il danno economico e di valore subito non sia superiore ad Euro 100.000,00 (cinquantamila). per approfondimenti può essere consultato il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Per ulteriori informazioni sugli strumenti alternativi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie e le modalità di attivazione il cliente può consultare il documento "Reclami, Conciliazione, Arbitrato", a disposizione presso tutte le Filiali o sul sito internet della Banca.