

Normativa sulla Trasparenza Bancaria

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



CONTO CORRENTE OFFERTO A PRIVATI CONSUMATORI

CONTO CORRENTE SPARKASSE ZERO

Profili ai quali il conto corrente è destinato

Giovani
Famiglie con operatività bassa
Famiglie con operatività media
Famiglie con operatività elevata
Pensionati operatività bassa
Pensionati con operatività media

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 – Sito Internet: 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, sul sito della banca www.sparkasseitalia.it e presso tutte le filiali della banca.

Caratteristiche particolari

"Sparkasse Zero è il conto creato per rispondere alle esigenze quotidiane della famiglia, pensato per la gestione delle spese correnti e per la necessità di controllare comodamente il bilancio familiare."

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUO' COSTARE IL CONTO CORRENTE

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLO	ON LINE
Giovani	Euro 20,00	Euro 15,00
Famiglie con operatività bassa	Euro 7,50	Euro 0,00
Famiglie con operatività media	Euro 70,36	Euro 60,36
Famiglie con operatività elevata	Euro 72,86	Euro 60,36
Pensionati con operatività bassa	Euro 7,50	Euro 0,00
Pensionati con operatività media	Euro 52,36	Euro 42,36

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo di **34 euro** obbligatoria per legge, gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a 3 profili di operatività, meramente indicativi stabiliti da Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido.
Per saperne di più: www.bancaditalia.it

QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO

Ipotesi.

Esempio

Fido accordato: 1.500 a durata indeterminata, con utilizzo pieno per l'intero trimestre

Utilizzato (pari all'accordato)

€ 1.500,00

Tasso Debitore Annuo

11,00%

Spese Gestione Fido

€ 60,00

Rimborso di spese collegate all'erogazione del credito

€ -

Interessi $(1.500 \times 3 \times 11,00\%) / 12$

€ 41,25

Oneri $(60 / 4)$

€ 15,00

TAEG $(1.556,25 / 1.500) \times 12/3 - 1$

15,87%

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a tre ipotesi di operatività indicate dalla Banca d'Italia.

E' possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito www.sparkasseitalia.it

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue 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"**.

		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
		Canone annuo carta di debito nazionale circuito Bancomat - Pagobancomat	Euro Zero
	Servizi di pagamento	Canone annuo carta di debito internazionale circuito Cirrus - Maestro	Euro Zero
		Canone annuo carta di credito - CartaSi Calssic - CartSi Gold	Euro 30,00 Euro 100,00
		Canone annuo per internet banking e phone banking	Euro Zero
	Home Banking		
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	Euro Zero
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	Euro Zero
		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	0,00%		
	FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate ¹ - fino a 5.000,00 euro - oltre a 5.000,00 euro	11,000% 9,000%	
			Commissioni - Commissioni Massimo Scoperto	0,00%	
			Altre spese - Spese Gestione Fido ²	Ammontare affidamento	Spese gestione fidi su base annua
				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%				
Sconfinamenti extra-fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate ¹ - fino a 5.000,00 euro - oltre a 5.000,00 euro	11,000% 9,000%			
	Commissioni	Euro Zero			
	Altre spese - Spese Concessione Sconfino ³	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	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate ¹ - fino a 1.000,00 euro - oltre a 1.500,00 euro	14,99% 13,75%			

¹ 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.

² 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.

³ Le spese di concessione sconfino vengono addebitate per ogni singolo sconfinamento autorizzato

	Commissioni	Zero														
	Altre spese <ul style="list-style-type: none"> - Penale per liquidazione a debito di conti non affidati - Spese Concessione Sconfino³ 	Euro 20,00 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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															
CAPITALIZ- ZAZIONE	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.

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 Illimitato

SERVIZI DI PAGAMENTO

Carta di debito: Carta Internazionale

- Canone annuo carta aggiuntiva Euro 10,00
- Commissione per prelievi di contante presso sportelli automatici in Paesi NON Area Euro⁴ *2,50% dell'importo prelevato con minimo pari a Euro 4,50*
- Spesa per blocco carta a causa di furto/smarrimento Euro 15,00
- Richiesta saldo ed estratto conto (solo presso sportelli automatici di Kärntner Sparkasse AG) Euro Zero

Carta di credito: CartaSi

- Classic quota annuale Euro 30,00
- Oro quota annuale Euro 100,00

Assegni

- Commissione rilascio primo carnet assegni Euro Zero
- Commissione rilascio carnet assegni oltre il primo Euro 1,00
- Imposta di bollo sugli assegni applicata al rilascio di 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

⁴ Ai prelievi di contante presso sportelli automatici nei Paesi non Area Euro si applica il tasso di cambio comunicato dalla società Europay. La data di riferimento del cambio è il giorno lavorativo successivo alla data del prelievo.
Aggiornato al 01/04/2011

- Spese per ritorno di assegni insoluti o richiamati Euro 6,20 per assegno più eventuali spese telegrafiche e/o spese reclamate

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

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

BonificiBonifici 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 2 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 addebito⁵ Valuta media ponderata

Servizio pagamento POS

- Valuta di addebito Data operazione

Deleghe F23 – F24

- Valuta addebito pagamento delega F23 – F24 Data operazione

ALTRO

- 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, 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*
- *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.*

⁵ 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

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Capitalizzazione degli interessi	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
Commissione di massimo scoperto	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.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	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 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.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, 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 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 TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quando richiesto dalla banca non sia superiore.
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.

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.

- al "**Conciliatore Bancario Finanziario**", anche in assenza di preventivo reclamo; per approfondimenti si può consultare il sito internet 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.

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.