

FOGLIO INFORMATIVO CONTACT CENTER

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 SONO 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 €
Limite ricarica carte prepagate (operazione possibile solo per il titolare della carta)	100,00 €

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
16.00	13.00

REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

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, 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. 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. 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 elettronica sono gratuite per il cliente; le comunicazioni effettuate con strumenti diversi da quelli elettronici, 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).

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone mensile	0,00 €

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, 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. 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. 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 elettronica sono gratuite per il cliente; le comunicazioni effettuate con strumenti diversi da quelli elettronici, 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	Modalità di fornitura	Spese
Documento di sintesi periodico	obbligatorio	annuale	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Proposta di modifica unilaterale	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Invio busta password/codice segreto / PIN	obbligatorio	per evento	elettronico	0,00 €

Per l'invio di ogni documento con modalità cartacea la banca addebita al cliente a titolo di recupero spese, le spese postali convenute nel contratto di conto corrente. 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).

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

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 dell'Ufficio Reclami 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

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