

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI PAGAMENTO PER IL CONTO DI BASE ISEE

### 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

### CONDIZIONI ECONOMICHE

#### SERVIZI DI PAGAMENTO

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

#### ASSEGNI

##### Assegni emessi

Emissione assegno circolare (Spo)	Sportello	5,00 €
Richiesta fotocopia assegno circolare (Spo)	Sportello	15,00 €
Incasso assegni nostri circolari: sottratti, smarriti (Spo)	Sportello	25,00 €

##### Assegni versati

Richiamo assegno (Aut)	Automatizzato	8,00 €
Assegno impagato (Aut)	Automatizzato	8,00 €

##### Assegni impagati esteri (in euro o controvalore) (Automatizzato)

Assegni impagati esteri da euro 0,01 a euro 250,00	Automatizzato	3,00 €
Assegni impagati esteri da euro 250,01 a euro 500,00	Automatizzato	4,00 €
Assegni impagati esteri da euro 500,01 a euro 5.000,00	Automatizzato	10,00 €
Assegni impagati esteri da euro 5.000,01 a euro 50.000,00	Automatizzato	15,00 €
Assegni impagati esteri superiore a euro 50.000,00	Automatizzato	30,00 €

Versamento assegni estero stessa moneta paese trassato	Sportello	5,00 €
Svincolo deposito cauzionale presso altra banca	Automatizzato	35,00 €
Richiesta fotocopia assegno versato	Sportello	8,00 €
Comm. assegno protestato (% dell'importo)	Automatizzato	1,5000 %
Comm. assegno protestato (minimo)	Automatizzato	25,00 €
Comm. assegno protestato (massimo)	Automatizzato	50,00 €
Maggiorazione sul cambio assegno in valuta	Sportello	5,0000 %

#### ALTRI PAGAMENTI

Pagamento RAV altra banca (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento RAV altra banca (Int)	Internet	0,00 €
Pagamento RAV nostra banca (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento RAV nostra banca (Int)	Internet	0,00 €
Pagamento boll. bancario altra banca (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento boll. bancario altra banca (Int)	Internet	0,00 €
Pagamento boll. bancario nostra banca (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento boll. bancario nostra banca (Int)	Internet	0,00 €
Pagamento CBILL - PagoPA Sportello	Sportello	3,00 €

Pagamento CBILL - PagoPA (Int)	Internet	1,00 €
Comm. pagamenti diversi (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento utenza luce (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento utenza telefono (Spo)	Sportello	0,00 €
Pagamento utenza gas (Spo)	Sportello	0,00 €
Comm. pagamento boll. postale bianco (Int)	Internet	0,50 €
Comm. pagamento boll. postale premarcato (Int)	Internet	0,50 €
Comm. versamento contante alla contamonete (% dell'importo)	Automatizzato	3,0000 %
Importo mensile gratuita' versamenti alla contamonete	Automatizzato	250,00 €

## VALUTE

Versamento di contante	Sportello	0 gg lavorativi
Versamento di contante	ATM	0 gg lavorativi
Prelievo di contante	Sportello	0 gg lavorativi
Prelievo di contante	ATM	0 gg lavorativi
Acquisto e vendita divisa (Aut)	Automatizzato	0 gg lavorativi
<b>Valuta assegni versati</b>		
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 assegni circolari altri Istituti-vaglia Banca d'Italia sportello	Sportello	1 gg lavorativo
Versamento assegni circolari altri Istituti-vaglia Banca d'Italia tramite ATM	ATM	1 gg lavorativo
Versamento assegni bancari altri Istituti allo sportello	Sportello	3 gg lavorativi
Versamento assegni bancari altri Istituti tramite ATM	ATM	3 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	1 gg lavorativo
Vaglia e assegni postali	ATM	1 gg lavorativo
<b>Termini non stornabilità</b>		
Versamento assegni (Spo)	Sportello	15 gg lavorativi
<b>Bonifici – SEPA in esecuzione verso</b>		
Conti nostra banca (Sportello)	Sportello	0 gg lavorativi
Conti nostra banca (Int)	Internet	0 gg lavorativi
Conti altra banca (Sportello)	Sportello	1 gg lavorativo
Conti altra banca (Int)	Internet	1 gg lavorativo
Tempo massimo di esecuzione per accredito bonifici (Sportello)	Sportello	0 gg lavorativi
Giorni valuta per giroconto in divisa con conversione valutaria		forex giorni
Giorni valuta per giroconto in divisa senza conversione valutaria		0 giorni
Giorni valuta per girofondi	Sportello	1 gg lavorativo
Tempo massimo di esecuzione per bonifici in uscita (Sportello)	Sportello	1 gg lavorativo
Tempo massimo di esecuzione per bonifici in uscita (Int)	Internet	1 gg lavorativo
<b>Bonifici – extra SEPA</b>		
Addebito bonifici (Aut)	Automatizzato	0 gg lavorativi
Accredito bonifici in divisa (Aut)	Automatizzato	Data Forex
Accredito bonifici PSD senza conversione (Aut)	Automatizzato	0 gg lavorativi

"0 gg lavorativi" significa valuta = data versamento

## ALTRO

<b>Altro</b>		
Ricerche per disguidi non imputabili alla ns. banca	Automatizzato	20,00 €
Acquisto e vendita divisa	Automatizzato	2,50 €
Decurtaz./magg. cambio banconote, oper. cassa: USD, GBP, CHF, DKK, NOK, SEK, CAD	Sportello	2,0000 %
Decurtaz./magg. cambio banconote, oper. cassa: JPY, AUD, HUF, CZK, HRK	Sportello	5,0000 %
Decurtaz./magg. sul cambio per transazioni commerciali e finanziarie	Automatizzato	0,3000 %

<b>Legenda:</b>	
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

## 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 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](mailto:ufficio-reclami@volksbank.it), per posta elettronica certificata all'indirizzo [reclami@pec.volksbank.it](mailto: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](http://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](http://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.