

**FOGLIO INFORMATIVO  
E-POST****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' E-POST**

Il servizio e-post permette al cliente aziendale e privato di consultare tramite il canale Internet i documenti bancari elettronici messi a disposizione dalla banca. Per accedere al servizio e-post il cliente utilizza un computer che dispone di un accesso ad Internet, collegandosi al portale [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) ed inserendo le credenziali di accesso personali ricevute in filiale.

Il servizio **e-post** offre le seguenti funzioni:

- gestione della modalità di ricezione dei documenti bancari
- consultazione dei documenti bancari messi a disposizione dalla banca in formato elettronico con la possibilità di salvarli/stamparli
- gestione utenti secondari

Tramite questo servizio è possibile consultare documenti bancari in formato elettronico che si riferiscono agli accordi dei quali il cliente è titolare, cointestatario o delegato virtuale e ai documenti bancari personali del cliente.

**I principali rischi:**

- I principali rischi sono costituiti dai rischi legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione a distanza, dipendenti dall'accesso alla rete internet (c.d. rischio internet);
- 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.

**REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO**

Aziende e persone fisiche con sufficiente dimestichezza nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione telematici.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

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.

Le spese ed i costi esposti sono quelle richieste dalla banca ed alle quali si possono eventualmente aggiungere spese e oneri applicati dai terzi prestatori di servizio.

VOCI DI COSTO	VALORE
<b>Operazione</b>	
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 euro
			elettronico	0,00 euro
Conferma attivazione contratto/servizio	facoltativo	per evento	elettronico	0,00 euro
Sollecito	obbligatorio	per evento	cartaceo	10,00 euro
Proposta di modifica unilaterale	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 euro
			elettronico	0,00 euro
Invio password/codice segreto / PIN	obbligatorio	per evento	elettronico	0,00 euro
Comunicazione introduzione nuovo servizio / nuova funzione o variazione del servizio	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 euro
			elettronico	0,00 euro
Comunicazione dell'avvenuto blocco di accesso al servizio	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 euro
			elettronico	0,00 euro
Comunicazione dell'avvenuto sblocco di accesso al servizio	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 euro
			elettronico	0,00 euro
Conferma sostituzione codici d'accesso	obbligatorio	per evento	elettronico	0,00 euro

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 operativo 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](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 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](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**

<b>Rete internet</b>	Sistema di interconnessione tra computer che consente la trasmissione di informazioni in tutto il mondo.
<b>Documenti bancari</b>	A titolo esemplificativo: estratto conto, estratto deposito titoli, nota di accredito bonifico, Capital Gain.