

Fascicolo Unico dei Fogli Informativi
delle condizioni dei servizi accessori al
conto corrente **“BG Conto di Base
Pensionati”**

Fogli Informativi	Decorrenza	Versione
Servizi di incasso e pagamento	Giugno 2021	N° 14
Carta di Debito	Giugno 2021	N° 14

Data ultimo aggiornamento

Giugno 2021

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Generali S.p.A.

Uffici Operativi: 34132 Trieste, C.so Cavour, 5/A tel. 040.7777.111, fax 02.69462307 oppure 20145 Milano, Piazza Tre Torri, 1 tel. 800.133.133, fax 041.5270193 - Sede Legale: 34132 Trieste, Via Machiavelli 4 - Cap. Soc. euro 116.851.637 int. vers. - Iscrizione al Registro Imprese di Trieste c.f. 00833240328, p.iva 01333550323 REA n. 103698 Banca aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, iscritta all'Albo delle Banche al n. 5358 e Capogruppo del gruppo bancario Banca Generali iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Cod. ABI 3075.9 - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A. Numero Verde: 800.155.155; E-mail info@bancagenerali.it

Dati e qualifica del soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

DATI CONSULENTE FINANZIARIO:

Cognome:		Nome:	
Codice Consulente:	e-mail:	Telefono:	
Indirizzo:		N° iscrizione all'Albo Unico dei consulenti finanziari:	

CHE COSA SONO I SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

I servizi consentono al correntista di:

- ✓ incassare assegni (bancari, circolari e titoli similari) a carico di altre banche italiane o estere, nonché effetti (cambiali e titoli similari) domiciliati presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche italiane o estere; l'importo degli assegni e degli effetti è accreditato sul conto corrente salvo buon fine (s.b.f.) ovvero è riconosciuto dalla banca ad incasso avvenuto (dopo incasso);
- ✓ incassare i propri crediti verso terzi mediante l'emissione di moduli contrassegnati con le diciture "MAV" (pagamento mediante avviso) o "FRECCIA" (bollettino bancario precompilato) inviati al debitore, il quale utilizza detti moduli per effettuare il pagamento a favore del creditore presso qualunque sportello bancario (per "MAV", anche presso uffici postali);
- ✓ incassare (in qualità di Creditore/Beneficiario) i propri crediti verso terzi nonché (ii) effettuare (quale Debitore/Pagatore) il pagamento dei propri debiti a favore di terzi, tramite il servizio "Sepa Direct Debit (SDD)" (di seguito descritto) nonché mediante i servizi "SDD finanziario" e "SDD ad importo prefissato" (varianti del servizio "SDD Core", di seguito descritti).

Il conto del cliente, in veste di Debitore/Pagatore, è automaticamente abilitato:

- al servizio Sepa Direct Debit (SDD);
- ai servizi SDD Finanziario e SDD ad importo prefissato.

Per fruire, in veste di Creditore/Beneficiario, del servizio Sepa Direct Debit (SDD) e dei servizi SDD finanziario e SDD ad importo prefissato, occorre invece che il cliente preventivamente richieda l'abilitazione del conto.

Salva diversa disposizione di legge o di regolamento in materia, in conformità a quanto previsto nel contratto stipulato con la Banca a cui si rinvia, il cliente, in veste di Debitore/Pagatore, può:

- i. limitare l'incasso di addebiti diretti fino a un determinato importo e/o per una determinata periodicità;
- ii. bloccare ogni addebito diretto sul conto;
- iii. bloccare ogni addebito diretto richiesto da uno o più beneficiari;
- iv. autorizzare unicamente gli addebiti diretti disposti da uno o più beneficiari;
- v. stabilire che, nel caso di autorizzazione che non preveda il diritto al rimborso (ad esempio, il Mandato nel servizio Sepa Direct Debit Business-to-Business), sia verificata ciascuna operazione di addebito diretto e accertato, sulla base dei dati dell'autorizzazione e prima che il suo conto di pagamento sia addebitato, che l'importo e la periodicità dell'operazione di addebito diretto presentata corrispondano a quelli concordati nell'autorizzazione;

ferma restando la facoltà della Banca di addebitare sul conto del cliente Debitore/Pagatore le spese sostenute per la gestione delle suddette richieste.

In ogni caso, le disposizioni di cui ai punti i., ii., iii., iv., v. dell'elenco sopra riportato possono non essere osservate dalla Banca qualora sia il Beneficiario che il Pagatore dell'operazione di addebito diretto non siano consumatori.

- ✓ pagare mediante bonifico una somma determinata a favore di un beneficiario presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche in Italia o all'estero o di altri soggetti (es. Poste). Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa banca o di altre banche, l'ordine deve contenere le coordinate bancarie del beneficiario stesso. Per i bonifici SEPA l'ordine deve contenere le coordinate IBAN (International Bank Account Number) del beneficiario;
- ✓ pagare, oltre a imposte, contributi e tasse con le procedure F24 e F23, gratuite per la clientela, anche le imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (riscossione mediante avviso), nonché taluni tributi e contributi con gli appositi bollettini.

Principali rischi connessi ai servizi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;

- il mancato pagamento dell'assegno per assenza di fondi sul conto del traente (assegni bancari); irregolarità dell'assegno; contraffazione totale o parziale dell'assegno;
- l'errata indicazione delle coordinate IBAN del beneficiario, il rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera.

Che cos'è il servizio Sepa Direct Debit (SDD) Core e B2B

Il servizio Sepa Direct Debit (SDD) è un servizio di addebito diretto preautorizzato per disporre incassi all'interno dei Paesi dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (Area Sepa), che consente di addebitare in automatico il conto del cliente Debitore, dietro mandato di pagamento concordato direttamente tra Creditore e cliente Debitore (c.d. Mandato).

Il servizio è effettuato in conformità alle norme ed alle procedure tempo per tempo stabilite dall'EPC – *European Payments Council* con apposito *Rulebook* a cui si rinvia per i necessari approfondimenti. La versione più recente del *Rulebook SDD* è disponibile nel sito Internet dell'EPC (www.europeanpaymentscouncil.eu).

Sono previste due tipologie di servizio SDD:

Sepa Direct Debit Core (SDD Core)

Sepa Direct Debit Core (SDD Core) è il servizio standard di addebito in conto corrente, utilizzabile dal creditore nei confronti di qualsiasi debitore, che si basa sulla convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Core.

Il servizio SDD Core, in linea con quanto previsto nel D.Lgs. del 27 gennaio 2010 n. 11, prevede che il cliente Debitore (consumatore e non consumatore) abbia facoltà di richiedere alla Banca:

- fino a 8 settimane dopo la data di addebito, il rimborso di una transazione SDD Core autorizzata (da intendersi come un'operazione contestata nell'ambito di un mandato valido), fatta eccezione per le varianti di servizio denominate "SDD finanziario" e "SDD ad importo prefissato" ¹ per le quali il suddetto diritto di rimborso non viene previsto in deroga a quanto contemplato nella normativa contrattuale relativa agli addebiti diretti del conto disposti dal beneficiario;

¹ Al fine di migrare - a partire dal 1° febbraio 2016 in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE n. 260/2012 e dal Provvedimento di attuazione della Banca d'Italia del febbraio 2013 - il servizio "RID finanziario" (operazioni di addebito diretto collegate alla gestione di strumenti finanziari o all'esecuzione di operazioni aventi finalità di investimento) e il servizio "RID a importo fisso" (operazioni di addebito diretto a importo prefissato all'atto dell'autorizzazione all'addebito in conto) agli Schemi SEPA Direct Debit (SDD), preservandone le tipicità, sono stati definiti dall'Associazione Bancaria Italiana ("ABI") - in coerenza con il quadro normativo vigente e nelle more della definizione di uno schema paneuropeo ad hoc - i due servizi denominati "SDD finanziario" e "SDD ad importo prefissato", varianti del servizio SDD Core sopra richiamato.

I servizi "SDD finanziario" e "SDD ad importo prefissato" si basano sullo schema SDD Core sopra definito e prevedono - come sopra segnalato al primo punto elenco - la non applicazione del diritto di chiedere il rimborso per operazioni autorizzate entro 8 settimane dal loro addebito (rimanendo invece fermo per il pagatore il diritto - come sopra previsto al secondo punto elenco - di chiedere il

- fino a 13 mesi dopo la data di addebito, la rettifica di una transazione SDD Core non autorizzata (da intendersi come un'operazione contestata nell'ambito di un mandato non valido o non esistente) oppure eseguita in modo inesatto.

SEPA Direct Debit Business-to-Business (SDD B2B)

Il Sepa Direct Debit Business-to-Business (SDD B2B) è il servizio di addebito in conto corrente riservato esclusivamente ai clienti Debitori classificati come "Non Consumatori" e "Microimprese", che si basa sulla **convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Business-to-Business**.

Ogniqualvolta il cliente debitore intenda rilasciare ai suoi creditori/beneficiari nuove autorizzazioni di SDD B2B è necessaria una sua **espressa autorizzazione al primo addebito relativo al nuovo mandato che dovrà essere preventivamente confermata alla Banca per iscritto o con altro mezzo concordato con la Banca stessa**. In assenza di tale autorizzazione entro il giorno precedente la scadenza del primo addebito, la Banca non darà seguito agli addebiti diretti SDD B2B riferiti al nuovo mandato. Pertanto, in caso di rilascio ad un creditore di un nuovo mandato di addebiti diretti SDD B2B, il cliente è tenuto ad assicurarsi che tale autorizzazione giunga alla Banca al più tardi il giorno lavorativo precedente la scadenza del primo pagamento in quanto, in mancanza di autorizzazione, la Banca non darà seguito alle richieste di addebito.

Affinché la Banca possa procedere al pagamento delle richieste di addebito diretto SDD B2B il cliente debitore deve comunicare alla Banca, preventivamente alla ricezione di richieste di addebito da parte del creditore, tutti i dati dell'autorizzazione sottoscritta dal cliente.

Il servizio SDD B2B non prevede il diritto di rimborso per il cliente debitore per operazioni autorizzate, ossia in presenza di un mandato valido sottoscritto dai clienti;

Di conseguenza, la Banca non darà corso, salve diverse pattuizioni, all'esecuzione degli addebiti, qualora gli stessi si riferissero a mandati di incasso non coerenti con la fascia di clientela a cui appartiene il cliente.

Entrambe le tipologie di servizio SDD operano esclusivamente in euro e per ogni singola operazione deve essere fissata la data di scadenza.

Il pagamento di una singola disposizione SDD Core e SDD B2B può essere rifiutato dal debitore prima della data di scadenza, in conformità a quanto previsto nel contratto stipulato dal cliente debitore con la Banca a cui si rinvia.

Inoltre, con riguardo ad entrambe le tipologie di servizio SDD, in rispetto di quanto previsto nel contratto stipulato con la Banca a cui si rinvia, il cliente debitore può: (i) disabilitare il proprio conto al servizio SDD, (ii) limitare l'abilitazione di cui alla precedente Sezione 2.5 esercitando le facoltà ivi previste dalla Banca nonché (iii) modificare le scelte effettuate.

Eventuali rischi tipici possono essere imputati a:

- ritardo o mancata esecuzione dell'ordine di pagamento nelle ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore non imputabili direttamente alla Banca.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sotto riportate sono valide sino a nuovo avviso e non tengono conto di eventuali particolari spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da banche corrispondenti, imposte o quant'altro dovuto per legge, non immediatamente quantificabili. Tali eventuali oneri aggiuntivi saranno recuperati separatamente

ASSEGNI	
Commissioni e spese per il servizio di emissione assegni	
Recupero spese postali per invio di assegni circolari	€ 4,00
Commissione per l'ammortamento di assegni circolari a seguito di smarrimento o furto	5% dell'importo dell'assegno, min. € 25,00 – max € 50,00
Spese per la rimissione di assegni circolari a seguito di smarrimento o furto	0,25% dell'importo dell'assegno, min. € 3,00–max € 180,00
Spese per richiesta di conferma emissione assegno circolare	€ 5,20
Commissione per emissione assegni di traenza	€ 1,50 per assegno, oltre al recupero delle spese postali
Commissioni e spese per il servizio di incasso assegni	
per incasso allo sportello di assegni di altre banche	1% dell'importo dell'assegno con un minimo di € 5,20
per la cessione di assegni al dopo incasso	0,15% dell'importo dell'assegno (min. € 3,50 - max € 18,00)
per richiesta di esito e/o di benefondi su assegni versati in conto corrente	€ 5,20 per assegno
per documentazione relativa a singole operazioni: - per ricerche su assegni negoziati e richiesta di fotocopie	€ 13,00 per assegno
per assegni resi dalla banca trattaria perché insoluti, richiamati dal presentatore o irregolari	€ 7,75 per assegno
recupero commissioni interbancarie per assegni comunicati impagati dalla banca trattaria se ICBPI se ICCREA	€ 2,59 per assegno € 2,72 € 2,73
spese a carico del presentatore per assegni protestati	€ 26,00 + recupero spese atto di protesto
Pagamento di assegni emessi o circolati all'estero tratti su conti presso Banca Generali:	
Spese per assegni fino a € 1.549,37	€ 13,00
Spese per assegni oltre a € 1.549,37	€ 21,00
Per assegni presentati all'incasso con accensione di documentata all'incasso: • commissione di incasso • spese • valuta di addebito	• 0,15% dell'importo dell'assegno, min € 10,50 max € 41,50 • € 15,50 • data emissione assegno
ASSEGNI ESTERI	
spese di negoziazione assegno salvo buon fine	€ 6,20 per ogni singolo assegno
commissione di servizio	0,15%, min. € 5,20
Restituzione di assegni esteri accreditati salvo buon fine insoluti/protestati/richiamati:	
commissione di insoluto	1,5% dell'importo dell'assegno (min. € 10,50 - max € 41,50) + recupero spese reclamate
spese	€ 26,00 per assegno
valuta di addebito	data contabile operazione originaria
cambio	cambio (lettera) del giorno di addebito dell'insoluto / protestato / richiamato
Assegni esteri negoziati al dopo incasso	
commissione di servizio	0,15%, min. € 5,20

rimborso di operazioni non autorizzate entro 13 mesi dal loro addebito). Si evidenzia in merito che l'assenza del diritto di rimborso per le operazioni autorizzate è caratteristica dei due servizi preventivamente segnalata nel mandato con il quale si conferisce l'autorizzazione all'addebito.

In particolare, il servizio "SDD finanziario" deve essere utilizzato in via esclusiva per l'incasso di operazioni di pagamento che ricadono nel disposto dell'art. 2, lett. 1) del D.Lgs. 11/2010 mentre il servizio "SDD ad importo prefissato" deve essere utilizzato in via esclusiva per l'incasso di operazioni di pagamento per le quali sia stato concordato tra pagatore e creditore, in fase di sottoscrizione del mandato autorizzativo, l'importo (prefissato) addebitabile.

spese pratica	€ 8,00 per assegno
spese di spedizione	in base al Paese di destinazione (max € 52,00)
commissione d'incasso	0,15% dell'importo dell'assegno (min. € 10,50 - max € 41,50)
diritti fissi per richiesta d'esito: • per richieste formulate automaticamente dopo la scadenza • per richieste formulate su istruzione del cliente	• € 2,60 • € 13,00 (oltre al recupero delle spese sostenute)
spese per modifica istruzioni d'incasso	€ 13,00 (oltre al recupero delle spese sostenute)
Valute di accredito dei ricavi • ricavo in Euro in conto corrente Euro • ricavo in divisa in conto corrente altra divisa o Euro • ricavo in Euro in conto corrente divisa • ricavo in divisa in conto corrente stessa divisa	• valuta riconosciuta a Banca Generali + 2 giorni lavorativi • valuta riconosciuta a Banca Generali + 4 giorni lavorativi • valuta riconosciuta a Banca Generali + 4 giorni lavorativi • valuta riconosciuta a Banca Generali + 4 giorni lavorativi
Assegni esteri al dopo incasso insoluti/protostati:	
commissione di insoluto	1,5% dell'importo dell'assegno (min. € 10,50 - max € 41,50) + recupero spese reclamate
spese	€ 26,00 per assegno

PAGAMENTI RICORRENTI

UTENZE E ALTRI PAGAMENTI RICORRENTI

Servizio Sepa Direct Debit (SDD)

commissione per pagamento Sepa Direct Debit (Core e B2B)	esente
richiesta di revoca/storno	€ 2,00
richiesta di rimborso	€ 2,00
commissione per richiesta copia mandato	€ 6,00
valuta di addebito	data scadenza

PAGAMENTI VARI

Pagamenti a favore INPS, INAIL, INPDAI, pagamenti imposte e tasse, altri pagamenti vari (affitti, spese condominiali, oneri ricorrenti, rate mutui ipotecari di banche terze, ecc.)

VOCI DI COSTO	VALORE
Commissione per pagamenti disposti mediante bonifico ricorrente	esente
Valute di addebito: • pagamento con addebito in conto corrente	• data di scadenza
Documentazione relativa a singole operazioni inerenti il servizio <i>Spese per richieste di fotocopie di documenti contabili:</i> • richiesta da parte del cliente con indicazione di data, luogo e importo del pagamento • richiesta da parte del cliente senza indicazione di data, luogo e importo del pagamento • commissione per disposizione permanente scartata dalla procedura automatica per mancata disponibilità di fondi	• € 3,10 a copia • € 15,50 a copia • € 5,20

VALUTE

Valuta di addebito Prelievi

Mediante prelievo di contante allo sportello	data del prelievo di contante
Mediante carta di debito	data del prelievo di contante
Emissione assegni circolari e di traenza	data della richiesta

Valuta di accredito Versamenti

Contante	data del versamento
Assegni bancari tratti su Banca Generali	data di negoziazione del titolo presso Banca Generali
Altri assegni bancari	data di negoziazione del titolo + 3 giorni lavorativi
Assegni circolari	data di negoziazione del titolo + 1 giorno lavorativo
Titoli di credito non standardizzati	data di negoziazione del titolo + 8 giorni lavorativi

Assegni esteri

(la Banca si riserva il diritto di rettificare la valuta di accredito qualora anteriore a quella riconosciuta alla Banca stessa dalla corrispondente. E' ad esclusiva discrezione di Banca Generali decidere la negoziazione degli assegni esteri salvo buon fine o al dopo incasso).

Assegni in divise tratti su banca italiana	data di negoziazione del titolo + 13 giorni lavorativi
Assegni in euro tratti su banche italiane, assegni turistici di banche italiane	data di negoziazione del titolo + 8 giorni lavorativi
Assegni in euro tratti su banche estere	data di negoziazione del titolo + 10 giorni lavorativi
Assegni in divise tratti su banca estera stesso Paese della divisa	data di negoziazione del titolo + 8 giorni lavorativi
Assegni in divise tratti su banca estera Paese diverso dalla divisa	al dopo incasso

ALTRO

VERSAMENTI E PRELIEVI PRESSO SPORTELLI DI BANCHE CONVENZIONATE

VOCI DI COSTO	VALORE
Convenzione GRUPPO INTESA SANPAOLO Il servizio è riservato ai clienti privati e alle imprese individuali	
Commissione per operazione di versamento ² presso sportelli, anche automatici, di contante in Euro, di assegni bancari in euro tratti su banche in Italia, assegni circolari in euro emessi dalle banche in Italia, assegni postali in euro	€ 2,50
Valuta di accredito del versamento di contante	data operazione ³ + 1 giorno lavorativo
Valuta di accredito del versamento di assegni	data operazione ⁴ + 2 giorni lavorativi

² Le operazioni di versamento che hanno ad oggetto più titoli sono considerati come "un'unica operazione" solo fino a un massimo di 5 titoli versati

³ Nel caso di versamento di contanti presso sportelli automatici (ATM) la data dell'operazione corrisponde alla data di versamento, se avvenuto entro le 17.30, se il versamento avviene dopo le 17.30 la data dell'operazione corrisponde al giorno lavorativo successivo.

⁴ Nel caso di versamento di titoli, la data operazione corrisponde al giorno lavorativo successivo al versamento, giorno in cui vengono prelevati i titoli dallo sportello automatico.

Valuta di non stornabilità per i versamenti tramite assegni su banche convenzionate	data di accredito + 15 giorni fissi
Valuta di non stornabilità per i versamenti in contanti	data operazione + 1 giorno lavorativo
Commissione per prelievo di contante allo sportello (importo max euro 10.000,00)	€ 2,50
Commissione per servizio di cambio valuta (se si richiede un prelievo in valuta estera)	Le commissioni applicate sono quelle previste per la clientela ordinaria di Intesa San Paolo. Il dettaglio delle condizioni è visionabile presso gli sportelli della Banca dove si esegue l'operazione.
Valuta di addebito prelievo di contante	data della richiesta al Contact Center (giorno N)
Giorni utili per il prelievo di contante	dal secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta (da N+2 a N+5)
Convenzione BANCA NAZIONALE DEL LAVORO Il servizio è riservato ai clienti privati. <i>L'attivazione del servizio di versamento va richiesta preventivamente al Servizio Pronto Banca Generali la prima volta che si intende effettuare un versamento su un qualunque sportello della B.N.L. Il servizio è fruibile presso la B.N.L. dal secondo giorno lavorativo dalla richiesta</i>	
Commissione per versamento di contante in Euro	€ 2,50
Commissione per versamento assegni bancari non esteri e circolari	€ 2,50
Valuta di accredito del versamento di contante	data operazione + 1 giorno lavorativo
Valuta di accredito del versamento di assegni	data operazione + 1 giorno lavorativo
Valuta di non stornabilità per i versamenti in contanti	2 giorni lavorativi
Valuta di non stornabilità per il versamento di assegni	data accredito + 15 giorni fissi
Commissione per prelievo di contante allo sportello	€ 2,50
Valuta di addebito prelievo di contante	data della richiesta al Contact Center (giorno N)
Giorni utili per il prelievo di contante	dal secondo all'ottavo giorno lavorativo successivo alla richiesta (da N+2 a N+10) oppure dal terzo giorno lavorativo (N+3), se disposto dopo le ore 16.00
Assegni bancari Impagati	
Commissione per ogni assegno reso protestato	2% dell'importo dell'assegno, con un minimo di € 5,16 e un massimo di € 25,82 oltre al rimborso delle spese di protesto
Diritto per ogni assegno reso perché insoluto richiamato o irregolare	€ 2,59 + ulteriori spese di protesto

GLOSSARIO

Assegni salvo buon fine	Assegni negoziati per i quali il correntista acquista la disponibilità della somma solo dopo che il titolo è stato effettivamente pagato
Assegni al dopo incasso	Assegni per i quali il correntista riceve l'accredito successivamente all'effettivo incasso
Assegni esteri	Assegni in divisa o tratti su banche estere, o tratti su banca italiana a valere su conto estero
Richieste di esito	Richieste di esito su assegni inviati all'incasso
Bonifico su Italia in € con ordine permanente	Ordine di pagamento disposto a favore di un terzo con esecuzione ripetitiva
IBAN	Acronimo del termine Bank Account Number che identifica le coordinate bancarie internazionali di un rapporto di conto corrente
BIC	Acronimo del termine Bank Identifier Code ovvero l'indirizzo swift della banca
SWIFT	Acronimo del termine Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, società che gestisce un sistema internazionale di telecomunicazioni tra banche associate per la trasmissione di ordini di bonifico ed altre operazioni bancarie
Bonifici con coordinate bancarie del beneficiario (IBAN) e del BIC della banca destinatari mancanti	Bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria. In questo caso la banca può addebitare al cliente commissioni supplementari stabilite dalla normativa vigente
Giorno lavorativo/Giornata operativa	Per giorno lavorativo/giornata operativa si intende quello/a di apertura delle Aziende di Credito in Italia. Per le operazioni in valuta estera si intende il giorno nel quale siano aperte contemporaneamente le piazze di Milano, di New York e la piazza principale della divisa interessata)
Area SEPA	SEPA (Single Euro Payments Area) è l' Area Unica dei Pagamenti in Euro ed ha l' obiettivo di offrire ai cittadini, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni la possibilità di effettuare e ricevere pagamenti in euro in questa area, con la stessa facilità e sicurezza con cui vengono eseguiti nei singoli paesi. Per consentire questo è stato necessario adottare un nuovo insieme di regole e standard, condivisi dalle comunità bancarie dei paesi della SEPA, che riguardano i principali servizi di pagamento elettronici diversi dal contante (bonifici, addebiti preautorizzati e carte di pagamento). L'Area Sepa comprende tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea (UE) , con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, della Repubblica di San Marino, del Principato di Monaco, delle Dipendenze della Corona Britannica, del Principato di Andorra e della Città del Vaticano. Ogni banca, pur operando in uno dei paesi dell'area, può autonomamente decidere se aderire o meno al circuito SEPA e applicare le regole di pagamento da esso previste.

RECESSO, TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE, RECLAMI

RECESSO

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

60 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

RECLAMI

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, con lettera raccomandata a.r. indirizzata a **Banca Generali S.p.A. – Ufficio Reclami** – Piazza Tre Torri, 1 – 20145 Milano – o per posta elettronica all'indirizzo mail Ufficio.Reclami@bancagenerali.it, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): ufficioreclami@pec.bancagenerali.it; o via fax al n. 02-69462271. La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare 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. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 30 giornate operative ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui ai precedenti paragrafi, 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** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – attraverso le relative procedure specificatamente previste. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere alla Banca.

Al riguardo, il Cliente viene invitato a leggere attentamente l'apposito documento informativo denominato "Organi e procedure di risoluzione delle controversie" che gli è stato preventivamente consegnato, nonché a consultare la sezione "Reclami, ricorsi e conciliazioni" sul sito Internet della Banca www.bancageneraliprivate.it

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria secondo i limiti e le modalità di Legge (si veda, in particolare, l'art. 5 del D.Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione

INFORMATIVA SUL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL CONTO DI PAGAMENTO RESA AI SENSI DELL'ART. 126-SEPTIESDECIES DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° SETTEMBRE 1993, N. 385 (TESTO UNICO BANCARIO)

AVVERTENZA

Banca Generali S.p.A. La informa che, in caso di servizi di pagamento connessi al conto di pagamento da Lei detenuto in qualità di consumatore, l'articolo 126-septiesdecies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 ("Testo Unico Bancario" – "TUB") Le attribuisce il diritto di ricevere le informazioni in appresso indicate riguardanti il servizio di trasferimento che, su Sua richiesta, Le potrà essere fornito dai prestatori di servizi di pagamento (di seguito "PSP") con le modalità di seguito riportate come stabilite dall'articolo 126-quinquiesdecies ("Servizio di trasferimento"), contenuto nella **Sezione II ("Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento")**, **Capo II-ter, Titolo VI, del TUB (di seguito la "Sezione II")**.

In particolare, la Sezione II reca la disciplina sulla trasferibilità dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento detenuto da un consumatore presso un PSP verso un altro PSP secondo quanto previsto all'articolo 126-quinquiesdecies sopra menzionato, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (c.d. "Direttiva PAD – Payment Accounts Directive"), a cui si rinvia per maggiori informazioni di dettaglio.

Precisiamo che, ai sensi dell'articolo 126-decies del TUB, si intende per:

- "servizio di trasferimento": il trasferimento, su richiesta del consumatore, da un PSP ad un altro, delle informazioni su tutti o su alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento, o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo da un conto di pagamento di origine a un conto di pagamento di destinazione, o entrambi, con o senza la chiusura del conto di pagamento di origine.

Ai fini della Sezione II si applicano altresì le ulteriori definizioni previste dall'articolo 126-decies del TUB e dall'articolo 2 della direttiva 2014/92/UE sopra richiamata.

INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO:

I **PSP** forniscono il servizio di trasferimento tra i conti di pagamento detenuti nella stessa valuta a tutti i consumatori che intendono aprire o che sono titolari di un conto di pagamento presso un **PSP** stabilito nel territorio della Repubblica Italiana.

Il servizio di trasferimento è avviato dal **PSP ricevente** su richiesta del **consumatore**. A tale fine, il **consumatore** rilascia al **PSP ricevente** una **specificata autorizzazione** all'esecuzione del servizio di trasferimento (di seguito "autorizzazione"). Quando i conti hanno due o più titolari, l'autorizzazione è fornita da ciascuno di essi.

Il **PSP ricevente** trasmette copia dell'autorizzazione al **PSP trasferente** ove richiesto da quest'ultimo; la richiesta non interrompe né sospende il termine per l'esecuzione del servizio di trasferimento.

Il servizio di trasferimento è eseguito entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione da parte del **PSP ricevente** dell'autorizzazione del **consumatore**⁵ completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE sopra richiamata. Per maggiori dettagli sui compiti del **PSP trasferente** e del **PSP ricevente** in ogni fase della procedura di trasferimento e i termini per la conclusione delle rispettive fasi procedurali si rinvia a quanto indicato nel suddetto articolo 10, commi da 3 a 6, della Direttiva 2014/92/UE.

Attraverso l'autorizzazione il **consumatore**:

- fornisce al **PSP trasferente** e al **PSP ricevente** il consenso specifico a eseguire ciascuna delle operazioni relative al servizio di trasferimento, per quanto di rispettiva competenza;
- quando intende trasferire solo alcuni dei servizi collegati al conto di pagamento, identifica specificamente i bonifici ricorrenti in entrata, gli ordini permanenti di bonifico e gli ordini relativi ad addebiti diretti per l'addebito in conto che devono essere trasferiti;
- indica la data a partire dalla quale gli ordini permanenti di bonifico e gli addebiti diretti devono essere eseguiti o addebitati a valere sul conto di pagamento di destinazione. Tale data è fissata ad almeno sei giorni lavorativi a decorrere dal giorno in cui il **PSP ricevente** riceve i documenti trasmessi dal **PSP trasferente**;
- indica se intende avvalersi della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici come di seguito previsto.

Il **PSP ricevente** è responsabile dell'avvio e della gestione della procedura per conto del **consumatore**.

Il **consumatore** può chiedere al **PSP ricevente** di effettuare il trasferimento di tutti o di alcuni bonifici in entrata, ordini permanenti di bonifico o ordini di addebito diretto.

Il **PSP trasferente** fornisce al **PSP ricevente** tutte le informazioni necessarie per riattivare i pagamenti sul conto di pagamento di destinazione, in conformità a quanto indicato nell'autorizzazione del consumatore, ivi compresi l'elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti, nonché le informazioni disponibili sui bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del consumatore nei precedenti 13 mesi.

Quando le informazioni fornite dal **PSP trasferente** non sono sufficienti a consentire l'esecuzione del servizio di trasferimento entro il termine sopra indicato al quarto paragrafo il **PSP ricevente** può chiedere al **consumatore** di fornire le informazioni mancanti.

Il **PSP trasferente** assicura gratuitamente il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul conto di pagamento di origine verso il conto di pagamento di destinazione detenuto presso il **PSP ricevente**, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data specificata nell'autorizzazione del **consumatore** all'esecuzione del servizio di trasferimento. Il **PSP trasferente**, se cessa di accettare i bonifici in entrata alla scadenza dei 12 mesi o in mancanza di richiesta da parte del **consumatore** del servizio di reindirizzamento, è tenuto a informare tempestivamente il pagatore o il beneficiario delle ragioni del rifiuto dell'operazione di pagamento.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 (c.d. D.Lgs. di recepimento della Direttiva 2007/64/CE – "PSD"), il **PSP trasferente** assicura al **consumatore** la fruizione dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la data indicata dal **consumatore** nell'autorizzazione. Il **PSP ricevente** assicura la fruizione dei servizi di pagamento a partire da tale data. Il **PSP trasferente** non blocca gli strumenti di pagamento collegati al conto di origine prima della data indicata dal **consumatore** nell'autorizzazione.

Se il **consumatore** ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine, il **PSP trasferente** ne informa immediatamente il **consumatore**. In tal caso, resta fermo l'obbligo del **PSP trasferente** di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti, ad eccezione della chiusura del conto di pagamento di origine. L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte del **consumatore** di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.

Ai sensi dell'articolo 126-sexiesdecies del TUB, il **PSP trasferente** fornisce le informazioni richieste dal **PSP ricevente** e relative all'elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti e ai bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del **consumatore** nei precedenti tredici mesi, senza addebito di spese a carico del **consumatore** o del **PSP ricevente**.

Fermo restando quanto sopra previsto, il **PSP trasferente** e il **PSP ricevente** non addebitano spese al **consumatore** per il servizio di trasferimento.

Per il periodo di sei mesi dal rilascio dell'autorizzazione, il **PSP trasferente** e il **PSP ricevente** consentono gratuitamente al **consumatore** l'accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del servizio di trasferimento e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso il **medesimo PSP**.

⁵ Il **PSP trasferente** e il **PSP ricevente** si impegnano ad eseguire il servizio di trasferimento nei modi indicati nella presente sempre che non sussistano o sopraggiungano irregolarità di qualsiasi genere nonché impedimenti di carattere tecnico e legale - anche dipendenti da procedure giudiziali che coinvolgono il/i Cliente/i sottoscrittore/i dell'autorizzazione - tali da non consentire il perfezionamento del servizio di trasferimento o da comprometterne in parte gli esiti positivi.

Se nell'ambito del servizio di trasferimento il **consumatore** richiede la chiusura del conto di pagamento di origine, si applica l'articolo 126-septies, commi 1 e 3, del TUB⁶.

Per eventuali, **ulteriori informazioni** previste dalle disposizioni di legge e di regolamento sopra richiamate e nella presente non espressamente indicate, si rinvia a quanto riportato nei documenti informativi dedicati ai singoli servizi offerti dalla Banca messi a disposizione della Clientela.

Banca Generali S.p.A.

⁶ Il **PSP trasferente** procederà alla chiusura del conto di pagamento d'origine nella data indicata nell'autorizzazione a condizione che non risultino obblighi pendenti sul conto di pagamento d'origine e purché siano state completate le operazioni di trasferimento dei servizi di cui ai precedenti paragrafi. La presenza di eventuali obblighi pendenti che impediscono la chiusura del conto di pagamento d'origine sarà comunicata dal **PSP trasferente** e indipendentemente da tali impedimenti saranno comunque completate le attività relative al trasferimento dei bonifici e degli ordini di addebito diretto laddove richieste.

FOGLIO INFORMATIVO DELLA CARTA DI DEBITO (Bancomat-Pagobancomat)**INFORMAZIONI SULLA BANCA****Banca Generali S.p.A.**

Uffici Operativi: 34132 Trieste, C.so Cavour, 5/A tel. 040.7777.111, fax 02.69462307 oppure 20145 Milano, Piazza Tre Torri, 1 tel.800-133-133, fax 041.5270193 - Sede Legale: 34132 Trieste, Via Machiavelli 4 - Cap. Soc. euro 116.851.637 int. vers. - Iscrizione al Registro Imprese di Trieste c.f. 00833240328, p.iva 01333550323 REA n. 103698 Banca aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, iscritta all'Albo delle Banche al n. 5358 e Capogruppo del gruppo bancario Banca Generali iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Cod. ABI 3075.9 - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A. Numero Verde: 800.155.155; E-mail info@bancaGenerali.it

Dati e qualifica del soggetto incaricato dell'offerta fuori sede**DATI CONSULENTE FINANZIARIO:**

Cognome:		Nome:	
Codice Consulente:	e-mail:	Telefono:	
Indirizzo:		N° iscrizione all'Albo unico dei consulenti finanziari:	

CHE COS' E' LA CARTA DI DEBITO (Bancomat-Pagobancomat)

La carta di debito è uno strumento di pagamento che permette al Cliente, in base a un contratto con la propria banca, di acquistare (tramite POS) beni e/o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito al quale la carta è abilitata (anche e-commerce) o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta.

La carta di debito emessa da Banca Generali presenta le seguenti funzionalità:

- Prelievo di denaro contante presso sportelli abilitati (ATM):

La funzione di prelievo di contante, attraverso i circuiti BANCOMAT® e Cirrus, consente al titolare della carta di debito di effettuare prelievi di denaro contante entro massimali di utilizzo stabiliti dalla presente documentazione di trasparenza, presso sportelli automatici (ATM) contraddistinti dal marchio BANCOMAT® e Cirrus, digitando un codice segreto (c.d. PIN, "Personal Identification Number").

- Pagamento presso esercizi commerciali convenzionati mediante terminale POS e siti e-commerce:

La funzione di pagamento attraverso i circuiti PagoBANCOMAT® e Maestro è il servizio in forza del quale il correntista, entro limiti di importo contrattualmente previsti, può compiere acquisti di beni e servizi presso esercizi commerciali convenzionati che espongono il marchio "PagoBANCOMAT® e Maestro", digitando il citato codice segreto. Attraverso il circuito Maestro il correntista può compiere pagamenti sulla rete Internet tramite siti di e-commerce convenzionati. Per l'uso della Carta di debito su Internet è necessaria l'iscrizione del Titolare ad uno dei protocolli di sicurezza dei circuiti proposti dalla Banca (come ad esempio 3D Secure nelle sue diverse versioni, variabili nel tempo).

- Pagamento pedaggi autostradali:

Il Titolare della carta di debito può effettuare il pagamento dei pedaggi presso le barriere autostradali dotate di apposite apparecchiature contraddistinte dal marchio FastPay. E' previsto un importo massimo, indicato nel presente Foglio Informativo.

E' possibile utilizzare questo servizio a condizione che i pedaggi autostradali siano relativi a percorsi su tratte gestite da società o enti convenzionati al circuito FastPay, autorizzando irrevocabilmente l'addebito dei relativi importi sul conto corrente.

L'acquisto di beni e/o servizi presso gli Esercenti convenzionati (ad esclusione dei pedaggi autostradali) può essere effettuato anche in modalità "contactless", ovvero avvicinando la Carta all'apposito lettore POS dotato di tecnologia "contactless".

In base alla scelta effettuata dall' acquirer (come ad esempio la società che gestisce i terminali oppure l'esercente) ed ai limiti previsti dalla normativa vigente, sarà possibile pagare con carta di debito senza che venga richiesta la digitazione del PIN laddove vengano soddisfatte le seguenti condizioni:

- L'importo della singola operazione sia inferiore a 50 Euro; e
- L'importo cumulativo e consecutivo delle precedenti operazioni contactless effettuate dall'ultima digitazione del PIN non superi i 150 Euro; oppure
- Il numero di operazioni contactless consecutive dall'ultima digitazione del PIN non sia superiore a 5.

Principali rischi connessi al servizio

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- l'eventuale utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N., nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- nel caso di irregolare utilizzazione della Carta da parte del titolare e di conseguente revoca, da parte dell'emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'Allarme Interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sotto riportate sono valide sino a nuovo avviso e non tengono conto di eventuali particolari spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da banche corrispondenti, imposte o quant'altro dovuto per legge, non immediatamente quantificabili. Tali eventuali oneri aggiuntivi saranno recuperati separatamente.

RILASCIO DI UNA CARTA DI DEBITO**(Circuito Bancomat-Pagobancomat-Cirrus-Maestro)**

NB: il canone è sempre gratuito nel caso in cui il titolare possieda anche la carta di credito Nexi

Rilascio della prima carta di debito: • Canone annuo - Tipologia Conto: BG Deluxe, BG Privilege, BG Top Premier, BG Multipremier, BG Conto di Base, Conto di Base BG Pensionati, Dipendenti, Multiprivilege - Tipologia Conto: Assieme	- gratuito - € 8,00 (gratuito 1° anno)
Rilascio di una ulteriore carta di debito: • Canone annuo - Tipologia Conto: BG Deluxe, BG Privilege, BG Top Premier, BG Multipremier, BG Conto di Base, Conto di Base BG Pensionati; Dipendenti - Tipologia Conto: Multiprivilege, Assieme	- Gratuito - € 8,00
Numero di prelievi annui gratuiti su sportelli automatici di altre banche (circuito Bancomat)	illimitati
Limite massimo per prelievo di contante su ATM Banca Generali e Banche Convenzionate (circuito Bancomat)	€ 1.500 al giorno € 5.000 al mese

Limite massimo per prelievo di contante su ATM altre Banche (circuito Bancomat)	€ 500 al giorno € 2.500 al mese
Limite massimo per pagamenti con POS (circuito Pagobancomat)	€ 2.500 al giorno € 2.500 al mese
Limite massimo per prelievo contante su ATM (circuito Cirrus)	€ 300 al giorno e € 1.600 al mese
Limite massimo per pagamenti con POS (circuito Maestro)	€ 800 al giorno; € 800 al mese
Commissione per prelievo di contante su sportelli di altre banche (circuito Bancomat)	gratuito
Commissione per prelievo di contante su sportelli automatici (circuito Cirrus)¹	
Commissione per prelievo di contante su sportelli automatici (circuito Cirrus) ¹	€ 1,55
Commissione per pagamento su terminale POS (circuito PagoBancomat)	esente
Commissione per pagamento su terminale POS (circuito Maestro)	esente
Valute di addebito: o prelievamenti o pagamenti	o data prelievo di contante o data pagamento
Spese per blocco della carta per smarrimento o furto	esente
Spese per revoca della carta, d'iniziativa della banca, per scopertura o uso improprio della stessa	€ 26,00
Recupero spese per prelievo di contante sconosciuto	€ 15,50
Limite massimo di utilizzo Funzione Fast Pay (per il pagamento dei pedaggi autostradali)	€ 100 per singolo pedaggio
Valuta di addebito funzione Fast Pay	il totale dei pagamenti effettuati nel mese precedente viene regolato con un unico addebito mensile sul conto corrente con valuta media ponderata riferita alle date e agli importi dei singoli pagamenti
Premio Lordo Annuo Pro capite su emisione copertura assicurativa "Europ Assistance Italia S.p.A." ² qualora attivata sulla/e Carta/e di debito collegata/e al conto corrente attraverso "Pacchetto protezione" di cui al relativo modulo di apertura .	gratuito

GLOSSARIO

Carta di Debito (Bancomat)	Carta che consente il prelievo di contante, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, presso sportelli automatici (ATM), sul circuito domestico
Carta di Debito (PagoBancomat)	Carta che consente l'acquisto di beni e servizi, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, presso gli esercizi convenzionati, sul circuito domestico
ATM (Automatic Teller Machine)	Postazioni automatiche per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste.
POS (Point of Sale)	Postazioni automatiche per l'utilizzo delle carte per l'acquisto di beni e servizi.
Blocco della carta	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento o furto.
Rimissione della carta	Rimissione, successivamente al blocco, della carta smarrita o rubata.

RECESSO, TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE, RECLAMI

RECESSO

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

60 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

RECLAMI

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, con lettera raccomandata a.r. indirizzata a **Banca Generali S.p.A. – Ufficio Reclami** – Piazza Tre Torri, 1 20145 Milano – o per posta elettronica all'indirizzo mail Ufficio.Reclami@bancagenerali.it, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): ufficioreclami@pec.bancagenerali.it; o via fax al n. 02-69462271.

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare 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. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 30 giornate operative ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui ai precedenti paragrafi, 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** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – attraverso le relative procedure specificatamente previste. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere alla Banca.

Al riguardo, il Cliente viene invitato a leggere attentamente l'apposito documento informativo denominato "Organi e procedure di risoluzione delle controversie" che gli è stato preventivamente consegnato, nonché a consultare la sezione "Reclami, ricorsi e conciliazioni" sul sito Internet della Banca www.bancageneraliprivate.it

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria secondo i limiti e le modalità di Legge (si veda, in particolare, l'art. 5 del D.Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione).

¹ Servizio gratuito per il conto corrente "Dipendenti".

² Prevista solo per i conti: BG Deluxe, BG Privilege e BG Top Premier

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano di aver ricevuto, in tempo utile e prima della sottoscrizione della richiesta di attivazione di servizi bancari e di investimento, copia di tutti i **Fogli Informativi dei servizi accessori contenuti nel presente fascicolo e, in qualità di consumatore/i, il Documento Informativo sulle spese (versione 002 – Giugno 2021) relativi al conto corrente "BG Conto di Base Pensionati"**, nonché copia delle **Guide pratiche previste da Banca d'Italia** ai sensi del relativo Provvedimento del 29 luglio 2009 ("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Testo delle Disposizioni aggiornate al 15 luglio 2015") e succ. mod. e copia dell'**Informativa sul Trasferimento dei servizi di pagamento** e del **Modulo Standard per le Informazioni da fornire ai depositanti** (ai sensi dell'art. 3, comma 3, del D. Lgs. 15 febbraio 2016 n. 30).

Luogo _____,

Data _____

FIRMA DELL'INTESTATARIO 1

FIRMA DELL'INTESTATARIO 2

FIRMA DELL'INTESTATARIO 3

FIRMA DELL'INTESTATARIO 4
