

## Contratto di conto corrente

*In CHF o divisa estera*

### FOGLIO INFORMATIVO

**Conto corrente amministrato in CHF o divisa estera**

Redatto ai sensi della Delibera CICR del 4 marzo 2003 e successive modificazioni e integrazioni e delle Disposizioni della Banca d'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti" del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni.

### Informazioni sulla banca

Denominazione e forma giuridica	Cornèr Banca SA (società anonima)
Gruppo Bancario di appartenenza	Gruppo Cornèr Banca
Numero di iscrizione all'albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia	La Banca è stata autorizzata alla prestazione dei propri servizi Bancari in regime di libera prestazione di servizi ai sensi dell'articolo 16, comma 4, del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario) con delibera numero 1006393/11 del 6 dicembre 2011. La Banca offre i servizi bancari a cui è autorizzata essenzialmente nei confronti di un target di clientela al dettaglio High Net Worth e, in via residuale, nei confronti di clienti classificati come consumatori / non consumatori.
Numero d'ordine al Registro di Commercio del cantone Ticino (Svizzera)	CHE-105.962.409
Sede Legale	Via Canova 16, 6901 Lugano (Svizzera)
Sistema di garanzia cui la Banca aderisce	Fondo di Garanzia dei Depositi delle Banche e dei Valori Mobiliari Svizzeri
Sito internet	<a href="http://www.corner.ch">www.corner.ch</a>
Recapiti telefonici della Banca	Telefono: + 41 91 800 51 11 Telefax: + 41 91 800 53 49
Indirizzo di posta elettronica	<a href="mailto:info@corner.ch">info@corner.ch</a>
Capitale Sociale:	12'000'000.00 Franchi Svizzeri

Indirizzo del soggetto che entra in contatto con il cliente:

Cornèr Banca SA

Via Canova 16

6900 Lugano

## Che cos'è 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 servizi di pagamento, carta di debito, carta di credito, bonifici, domiciliazione delle bollette, servizio di locazione di cassette di sicurezza e fido.

I servizi di pagamento consentono di effettuare operazioni bancarie di versamento, trasferimento o prelievo di fondi a valere sul Conto Corrente.

Al Conto Corrente può essere altresì collegato il servizio di custodia e amministrazione di valori mobiliari per il quale si rimanda alle specifiche condizioni concernenti le relazioni d'affari e al Foglio Informativo predisposto in merito dalla Banca.

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 Cliente, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la Banca aderisce al Fondo di Garanzia dei Depositi delle Banche e dei Commercianti di Valori Mobiliari Svizzeri, che assicura a ciascun Cliente una copertura fino a 100.000,00 (centomila) Franchi Svizzeri.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento, al furto o all'utilizzo improprio da parte di soggetti terzi della 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 Cliente osserva le comuni regole di prudenza e attenzione. Tra i principali rischi associati al Conto Corrente, vanno tenuti presenti: la possibilità per la Banca di variare in senso sfavorevole per il cliente le condizioni economiche; la mancata o inesatta esecuzione delle operazioni di pagamento imputabili errori del cliente o della Banca o delle altre banche coinvolte nell'esecuzione dell'operazione.

## Che cosa è il "Fido sul Conto"

Con l'affidamento in conto corrente la Banca mette a disposizione del Cliente, a tempo determinato o indeterminato, una somma di denaro, concedendogli la facoltà di addebitare sul conto corrente fino ad una cifra concordata, oltre l'importo del saldo disponibile. Salvo diverso accordo, il Cliente può utilizzare (anche mediante l'emissione di assegni bancari), in una o più volte, questa somma e può con successivi versamenti, nonché bonifici o altri accrediti, ripristinare la disponibilità del credito. La restituzione del capitale può avvenire con rimborsi periodici o in unica soluzione. Tra i principali rischi va tenuta presente: la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche: la Banca, nel rispetto della normativa in materia di comunicazioni alla clientela, si riserva di variare le condizioni economiche (tasso di interesse, spese e commissioni).

Per saperne di più:

La **Guida pratica al Conto Corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito della Banca d'Italia [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e messo a disposizione dalla Banca a chiunque ne faccia richiesta.

## Principali condizioni economiche

### Quanto può costare il conto corrente

#### Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLLO	ONLINE
Conto a consumo – operatività bassa	CHF 521.-	CHF 401.-

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo cantonale di 10 CHF e gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto oltre le eventuali imposte previste dalla normativa svizzera.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a profili di operatività, meramente indicativi – stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido.

Per saperne di più: [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) (Vigilanza – Relazioni tra intermediari e clienti – le guide della Banca d'Italia).

## Quanto può costare il Fido

### Ipotesi di operatività

#### Fido di 100'000 CHF

Si assume che il Fido abbia una durata indeterminata e ipotizzando l'applicazione dello spread massimo da applicare al Libor (vedi condizioni economiche).

Importo accordato: 100'000 CHF

Tasso debitore nominale annuo: 5,25% (Libor a 3 mesi + 5%)

Durata 5 anni

Commissione onnicomprensiva istruttoria fido: 2000 CHF

Commissione massimo scoperto: non previste

Commissione per messa a disposizione fondi: non prevista

Altre spese: non previste

Interessi annui: 5'250 CHF

**TAE: 6.19% annuo**

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, ove presente, anche la sezione "Altre condizioni economiche"** e **consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla Banca.

## Condizioni economiche

Tutte le spese si intendono per operazione e con liquidazione immediata ove non diversamente specificato.

		Voci di Costo	Condizioni	Note
		Spese per l'apertura del conto	Gratuita	
		Spese di chiusura conto	Gratuita	
Spese Fisse	Gestione Liquidità	Canone annuo	CHF 0.-	
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	N/A	
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	CHF 0.-	
		Spese di bollo	CHF 10.-	Sono previste esenzioni regolate dalla Legge cantonale sull'imposta di bollo
	Servizi Di Pagamento	Canone annuo carta di debito nazionale	N/A	
		Canone annuo carta di debito internazionale		
		Canone annuo carta di credito		
		Canone annuo carta multifunzione		
	Servizi Online	Canone annuo per internet banking	Gratuito	

		Voci di costo	Condizioni	Note
<b>Spese Variabili</b>	Gestione Liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	CHF 0.25.-	Tali spese vengono addebitate periodicamente nell'ambito del calcolo delle competenze
	Spese messa a disposizione comunicazioni	Invio Estratto Conto cartaceo (spese annuali a seconda della cadenza della rendicontazione prescelta)	CHF 80.- CHF 260.- CHF 520.-	Mensile Settimanale Giornaliero
		Produzione ulteriore Estratto Conto cartaceo su richiesta	CHF 5.-	oltre spese postali
		Messa a disposizione Estratto conto elettronico (Servizio "Documenti" Cornèronline)	CHF 40.- CHF 130.- CHF 260.-	Mensile Settimanale Giornaliero
	Spese per servizi di pagamento	Ordine di bonifico domestico (in Svizzera) in valuta locale cartaceo: - Spese per ricezione ordine di bonifico (in caso di ordine cumulativo, si applica una sola volta) - Spese per esecuzione del bonifico (per ciascun ordine di bonifico)	CHF 3.-  CHF 1.-	
		Ordine di bonifico domestico (in Svizzera) in EUR cartaceo: - Spese per ricezione ordine di bonifico (in caso di ordine cumulativo, si applica una sola volta) - Spese per esecuzione del bonifico (per ciascun ordine di bonifico)	  CHF 3.-  CHF 10.-	
		Ordine di bonifico domestico (in Svizzera) in valuta locale disposto mediante fax, telex o telefono: - Spese per ricezione ordine di bonifico (in caso di ordine cumulativo, si applica una sola volta) - Spese per esecuzione del bonifico (per ciascun ordine di bonifico)	  CHF 20.-  CHF 1.-	
		Ordine di bonifico domestico (in Svizzera) in EUR disposto mediante fax, telex o telefono: - Spese per ricezione ordine di bonifico (in caso di ordine cumulativo, si applica una sola volta) - Spese per esecuzione del bonifico (per ciascun ordine di bonifico)	  CHF 20.-  CHF 10.-	
		Ordine di bonifico domestico (in Svizzera) in valuta locale o EUR disposto mediante internet	Gratuito	In caso di richiesta di pagamenti espressi entro le ore 14.00, si applica una spesa pari a CHF 2.- (per ciascun ordine di bonifico)

		Voci di costo	Condizioni	Note
<b>Spese Variabili</b>	Spese per servizi di pagamento	Ordine di bonifico internazionale o nazionale non in valuta locale cartaceo: - Spese per ricezione ordine di bonifico (in caso di ordine cumulativo, si applica una sola volta) - Spese per esecuzione del bonifico (per ciascun ordine di bonifico)	CHF 3.- CHF 12.-	
		Ordine di bonifico internazionale o nazionale non in valuta locale disposto mediante fax, telex o telefono: - Spese per ricezione ordine di bonifico (in caso di ordine cumulativo, si applica una sola volta) - Spese per esecuzione del bonifico (per ciascun ordine di bonifico)	CHF 20.- CHF 12.-	
		Ordine di bonifico disposto mediante internet: ● nazionale e internazionale diverso da valuta locale (CHF) oppure EUR ● internazionale in valuta locale (CHF) oppure EUR	CHF 5.- Gratuito se controparte aderente EuroSic	In caso di richiesta di pagamenti espressi entro le ore 14.00, si applica una spesa aggiuntiva pari a CHF 2.- (per ciascun ordine di bonifico)
		Ordine permanente a importo variabile: - Spese per ricezione dell'ordine - Spese per esecuzione dell'ordine in caso di pagamento nazionale in valuta locale (CHF) - Spese per esecuzione dell'ordine in caso di pagamento nazionale in EUR - Spese per esecuzione dell'ordine in caso di pagamento internazionale	CHF 5.- CHF 1.- CHF 5.- CHF 5.-	
		Ordine permanente a importo fisso: - Spese per ricezione dell'ordine - Spese per esecuzione dell'ordine in caso di pagamento nazionale in valuta locale (CHF) - Spese per esecuzione dell'ordine in caso di pagamento nazionale in EUR Spese per esecuzione dell'ordine in caso di pagamento internazionale o nazionale non in valuta locale	Gratuito Gratuito CHF 5.- CHF 5.-	
		Spese aggiuntive per ordini permanenti o bonifici disposti verso paesi UE senza indicazione n. IBAN	CHF 10.-	Indipendentemente dal canale utilizzato per disporre l'ordine
		Spese aggiuntive in caso di richiesta di notifica al beneficiario e Assunzione spese per costi di terzi	CHF 20.- CHF 20.-	Indipendentemente dal canale utilizzato per disporre l'ordine
		Giroconto	Gratuito	Indipendentemente dal canale utilizzato per disporre l'ordine
		Emissione assegni in CHF o divisa estera	CHF 40.-	Per singolo assegno
		Aggio prelievi su divisa estera Aggio versamenti su divisa estera	0.75% 0.10%	
	Commissione di movimento	CHF. Esente Divise estere ½ 0/00 per movimento (massimo CHF 250.- per operazione soggetta) (minimo CHF 5.- per movimento al trimestre)		

		<b>Voci di costo</b>	<b>Condizioni</b>	<b>Note</b>
<b>Interessi somme depositate</b>	<b>Interessi creditori</b>	Tasso creditore annuo nominale	0.0%	
<b>Fidi e sconfinamenti</b>	<b>Fidi</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Libor (a 3 mesi) + da 3 a 5%	Da valutare individualmente in funzione del rischio controparte e delle garanzie.
		Commissione onnicomprensiva	2% p.a.	
	<b>Sconfinamento extra-fido</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Libor (a 3 mesi) + da 3 a 5%	Da valutare individualmente in funzione del rischio controparte e delle garanzie.
		Commissione di istruttoria veloce	Gratuita	
	<b>Sconfinamento in assenza di fido</b>	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Libor (a 3 mesi) + da 7.5 a 9%	Da valutare individualmente in funzione del rischio controparte e delle garanzie.
		Commissione di istruttoria veloce	Gratuita	

<b>Disponibilità Somme Versate</b>	Versamento assegni con accredito salvo buon fine: <ul style="list-style-type: none"> <li>- assegni pagabili in Svizzera in CHF</li> <li>- assegni pagabili in Svizzera in divisa estera</li> <li>- assegni pagabili all'estero in divisa locale</li> <li>- assegni pagabili all'estero in divisa non locale</li> <li>- assegni Corner Bank</li> <li>- Travellers Cheques (TC)</li> </ul>	Spese CHF 15.- CHF 15.- CHF 15.- CHF 15.- Gratuito CHF 1.- per TC (min. CHF 5.-)	Valuta di accredito (giorno di ricezione +) + 2 giorni lavorativi + 5 giorni lavorativi + 5 giorni lavorativi + 10 giorni lavorativi + 2 giorni lavorativi + 2 giorni lavorativi + 2 giorni lavorativi
	Bonifico in entrata	Gratuito	Data valuta di accredito

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge italiana sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in sede.

## SERVIZI SUPPLEMENTARI

### Servizi Online mediante il Sistema Cornèronline

Il sistema Cornèronline permette l'utilizzo, tramite la rete internet, dei seguenti servizi:

- consultazione conti;
- ordini di pagamento;
- rendicontazione e corrispondenza in formato elettronico.

Il servizio di consultazione conti, gratuito, permette di accedere ai dati contabili, in particolare ai saldi dei conti ed alle relative movimentazioni contabili della relazione bancaria per la quale è stato attivato il servizio. Mediante il servizio ordini di pagamento è possibile inserire, autorizzare e consultare online ordini di pagamento effettuati a debito della relazione bancaria per la quale è stato attivato il relativo servizio.

I costi per l'esecuzione degli ordini di pagamento online sono riportati nel presente Foglio Informativo nonché nel Foglio Informativo sui servizi di pagamento rispetto al Contratto di conto corrente. Il tariffario è, inoltre, consultabile online accedendo al sistema Cornèronline. Il servizio di rendicontazione e notifica della corrispondenza ordinaria in formato elettronico via telematica, prevede la modalità di notifica elettronica della rendicontazione (estratti conto periodici, estratti patrimoniali periodici ed eventuale documentazione bancaria affine) e corrispondenza ordinaria generata dalla banca, inerenti la relazione bancaria per la quale è stato attivato questo servizio, tramite la loro messa a disposizione nel sistema Cornèronline. Tale documentazione può essere consultata, stampata e scaricata localmente sul dispositivo elettronico del cliente (p.es. pc, tablet, smartphone). Attivando questo servizio il cliente rinuncia contestualmente alla notifica di tale documentazione secondo altre modalità, in particolare tramite l'invio postale o la consegna in forma cartacea.

### Recesso e Reclami

#### Recesso

Il Cliente può interrompere in qualsiasi momento la relazione d'affari, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione alla Banca per iscritto, mediante lettera raccomandata NR. Il recesso del Cliente è efficace decorsi 15 giorni dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta.

La Banca può interrompere la relazione d'affari e, in particolare, revocare i crediti promessi, accordati o utilizzati, salvo convenzioni contrarie pattuite per iscritto, in qualsiasi momento con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni e senza alcun onere per il Cliente, dandone comunicazione al Cliente medesimo in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole (preventivamente accettato dal Cliente). In questo caso il rimborso di ogni credito sarà esigibile nel momento in cui il recesso diverrà efficace. La Banca ha il diritto di interrompere con effetto immediato la relazione d'affari allorché sussista una giusta causa. In tale ipotesi, la Banca potrà esigere il rimborso dei crediti concessi al Cliente Consumatore in un termine compreso tra 24-48 ore dalla data del recesso immediato. Quali giuste cause che giustificano il recesso con effetto immediato da parte della Banca, vengono citate, a mero titolo esemplificativo, l'insolvenza del Cliente, la diminuzione per fatto proprio del Cliente delle garanzie date alla Banca o la mancata prestazione di quelle promesse in relazione alla prestazione dei servizi prestati dalla Banca, elevazione di protesto o dichiarazione equivalente della "stanza di compensazione" nei confronti del Cliente; emissione di decreto ingiuntivo nei confronti del Cliente; provvedimento di sequestro civile e/o penale nei confronti del Cliente; provvedimenti restrittivi della libertà personale nei confronti del Cliente; procedura esecutiva mobiliare e/o immobiliare nei confronti del Cliente; iscrizione di ipoteca giudiziale o concessione di ipoteca volontaria nei confronti del Cliente; cessione di beni del Cliente ai creditori.

Con specifico riferimento ai servizi di pagamento, il Cliente ha sempre la facoltà di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura. La Banca può recedere dal contratto, con un preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il cliente. In caso di recesso del cliente o dell'intermediario le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale. Ove il Cliente sia un "Cliente Consumatore", la Banca può recedere, qualora vi sia un giustificato motivo, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al consumatore.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Se il Cliente richiede la chiusura del rapporto, la Banca vi provvede entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni.

#### Reclami

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, all'indirizzo della sede di via Canova 16, 6900 Lugano, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di rivolgersi al giudice può rivolgersi a:

- l'**Ombudsman delle banche svizzere** oppure
- l'**"Arbitro Bancario Finanziario"** per risolvere in via stragiudiziale la controversia.

In caso di mancata osservanza da parte della Banca delle norme sui servizi di pagamento, il Cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto del Cliente di adire la competente autorità giudiziaria o un organismo di mediazione finalizzata alla risoluzione delle controversie.

### A. Procedura di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie avanti all'Ombudsman delle banche svizzere

#### Che cosa è l'Ombudsman delle banche svizzere

L'Ombudsman delle banche svizzere è un ente di informazione e di mediazione neutrale e gratuito.

Si occupa di reclami presentati da parte di clienti contro una Banca con sede in Svizzera.

L'Ombudsman è neutrale. Può informare in modo competente e fungere da mediatore indipendente. Ciò permette di evitare procedimenti giudiziari costosi che possono durare anni.

L'Ombudsman non è un tribunale statale, ma promuove la discussione tra le parti e sottopone alle parti contendenti una

soluzione di trattativa. Tale soluzione non è vincolante, le parti possono decidere liberamente se accettare la proposta o intraprendere altri passi come per esempio adire le vie legali. La procedura di mediazione è offerta ai clienti gratuitamente. L'Ombudsman tratta le richieste con discrezione. Contatta la Banca unicamente con l'accordo del Cliente.

## **Procedura**

Il Cliente deve preventivamente inoltrare il suo reclamo alla Banca, chiedendo una presa di posizione scritta. Se la risposta fornita dalla Banca non dovesse soddisfarlo, il Cliente può rivolgersi all'Ombudsman per telefono o per iscritto. La maggior parte dei clienti chiede per prima consiglio per telefono. La maggior parte delle richieste rivolte all'Ombudsman si risolvono in modo diretto con il chiarimento della situazione e del comportamento tenuto. Per casi più complessi, il Cliente deve inoltrare il suo dossier all'Ombudsman. Nella maggior parte dei casi, l'Ombudsman chiede alla Banca una presa di posizione supplementare, allo scopo di farsi un giudizio possibilmente completo ed obiettivo.

Il Cliente può rivolgersi all'Ombudsman, se può rispondere in modo affermativo alle seguenti domande:

- La mia Banca è in Svizzera?
- Posso far valere un concreto danno?
- Nel mio caso nessuna autorità è già operante?
- La richiesta scritta del Cliente deve contenere le seguenti informazioni:
- Esposizione comprensibile dei fatti, del problema e delle lamentele del Cliente.
- Copie (non originali) di documenti importanti (contratti, corrispondenza con la Banca, giustificativi).
- Descrizione esatta delle pretese del Cliente verso la Banca (che cosa vuole ottenere dalla Banca? Esposizione dei motivi? Nel limite del possibile, la base di calcolo del danno economico).
- La esplicita dichiarazione del Cliente che la Banca è autorizzata a dare informazioni all'Ombudsman (il format dell'autorizzazione è scaricabile al seguente indirizzo:  
[http://www.bankingombudsman.ch/fileadmin/download/pdf/sonstiges/bom\\_formular\\_it.pdf](http://www.bankingombudsman.ch/fileadmin/download/pdf/sonstiges/bom_formular_it.pdf)).

Per arrivare ad una proposta di soluzione, l'Ombudsman può intraprendere tutto quello che ritiene utile per farsi una libera e propria opinione. A questo scopo può anche chiedere ad una Banca atti ed informazioni.

L'Ombudsman è competente per mediazione con le banche membri dell'Associazione Svizzera dei banchieri, quindi anche con la Banca.

Si sottolinea che l'Ombudsman non può influenzare le banche in questioni legate alla politica aziendale o dei prezzi. Non può, quindi, sindacare la decisione di rifiuto di un finanziamento o il tariffario per prestazioni di servizi.

Se operano già altre autorità (p.es. tribunale, amministrazione, ufficio d'esecuzione), l'Ombudsman di regola non può più intervenire. È pure possibile che, una mediazione tramite procedure Ombudsman non è sensata oppure che l'Ombudsman, inviti il Cliente di procedere direttamente per le vie legali. L'Ombudsman non dà informazioni legali, di natura generica e non redige perizie.

La procedura Ombudsman necessita di regola da uno a due mesi. Casi semplici possono essere trattati in un lasso di tempo inferiore. Con una complessità accresciuta, la procedura può durare anche di più.

L'attivazione della procedura avanti l'Ombudsman non interrompe il corso normale delle scadenze giuridiche (prescrizione ecc.).

## **Recapiti**

### **Ombudsman delle banche svizzere**

Bahnhofplatz 9

Casella postale 1818

CH-8021 Zurigo

**Telefono** (ore 08.30-11.30):

0041 43 266 14 14 Tedesco/Inglese

0041 21 311 29 83 Francese/Italiano

**Telefax:** 0041 43 266 14 15

**Internet:** <http://www.bankingombudsman.ch/it>



## **B. Procedura di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie avanti all'Arbitro Bancario Finanziario**

### **Che cosa è l'Arbitro Bancario Finanziario**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è stato istituito dalla Banca d'Italia con provvedimento del 18 giugno 2009, pubblicato in G.U. n. 144 del 24 giugno 2009, in attuazione della delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008, che a sua volta dà attuazione all'art. 128 bis del D.Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico delle leggi in materia Bancaria e creditizia, "T.U.B."). L'ABF si occupa dei reclami da parte di clienti contro banche, intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli artt. 106 e 107 del T.U.B. che operano nei confronti del pubblico, istituti di moneta elettronica, Poste Italiane S.p.A. in relazione alle attività di bancoposta, banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U.B. (definiti nel precitato provvedimento della Banca d'Italia "intermediari").

Il ricorso all'ABF è gratuito, salvo il versamento di un importo pari a 20,00 euro per contributo alle spese della procedura. Se il ricorso viene in tutto o in parte accolto la Banca deve rimborsare al ricorrente il contributo versato.

Per saperne di più il Cliente può consultare la Guida Pratica "Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti", disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario](http://www.arbitrobancariofinanziario).

Condizioni necessarie per poter accedere alla procedura dell'ABF.

Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- l'importo richiesto non è superiore a 100.000 euro (se il Cliente chiede una somma di denaro);
- senza limiti di importo, se il cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
- la controversia è relativa a operazioni o comportamenti successivi al 1 gennaio 2009;
- non siano trascorsi più 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;
- la controversia non sia stata sottoposta all'autorità giudiziaria (salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D. Lgs. (della Repubblica italiana) 4 marzo 2010, n. 28.), non siano pendenti procedimenti di esecuzione forzata o di ingiunzione, la controversia non sia stata rimessa a decisione arbitrale ovvero non siano pendenti tentativi di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, D. Lgs. (della Repubblica italiana) 4 marzo 2010, n. 28) promossi dal ricorrente o ai quali questi abbia aderito. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del D. Lgs. (della Repubblica italiana) 4 marzo 2010, n. 28– il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca.

## Legenda

<b>Arbitro Bancario Finanziario</b>	Sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe.
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.
<b>Codice del consumo</b>	Il Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
<b>Commissione di istruttoria veloce</b>	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
<b>Commissione onnicomprensiva</b>	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del Cliente e alla durata dell'affidamento. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del Cliente.
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Contratto</b>	Il contratto di conto corrente e deposito titoli disciplinato dalle Condizioni concernenti le relazioni d'affari sottoscritto dal Cliente.
<b>Cliente</b>	Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica che ha in essere un contratto di conto corrente e deposito titoli con la Banca o che intenda sottoscriverne uno.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
<b>Fido o affidamento</b>	Somma che la Banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
<b>Filiale</b>	La succursale della Banca presso cui il Cliente ha acceso i rapporti abilitati
<b>Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario</b>	Documento che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario (chi può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, ambito oggettivo di applicazione, modalità, quando e come fare ricorso; etc).
<b>Parti</b>	Indica il Cliente e la Banca.
<b>Recesso</b>	Facoltà di una parte contrattuale di liberarsi unilateralmente dagli obblighi assunti con il contratto.
<b>Saldo contabile</b>	Saldo risultante dalla mera somma algebrica delle singole scritture dare/avere nel quale sono ricompresi importi non ancora giunti a maturazione.
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il Cliente può utilizzare.
<b>Salvo buon fine</b>	Clausola generalmente riferita all'accredito in conto corrente di somme in assegni, utilizzabili a condizione che gli stessi siano regolarmente pagati alla Banca su cui sono emessi.
<b>Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extrafido</b>	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.
<b>SEPA</b>	SEPA è la sigla che identifica l'area unica di pagamento europea (Single European Payment Area), entro la quale è possibile effettuare pagamenti in euro a favore di beneficiari situati in uno qualsiasi dei Paesi che la compongono, a partire da un qualsiasi conto bancario. Attualmente l'area SEPA comprende i 27 Stati membri dell'Unione Europea più Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera e Principato di Monaco.
<b>Spesa singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
<b>Spese di estinzione conto</b>	Sono le spese addebitate all'effettiva risoluzione del rapporto di conto corrente.
<b>Spese fisse di chiusura</b>	Sono le spese per ogni determinazione ordinaria delle competenze - conteggio periodico (trimestrale) degli interessi creditori / debitori.
<b>Spese per invio estratti conto</b>	Commissioni che la Banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	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.
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	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 di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali e accertare che quanto richiesto dalla Banca non sia superiore.
<b>Valute sui prelievi</b>	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.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.