

FOGLIO INFORMATIVO

CARTA&CONTO

Prodotto adatto a Consumatori (giovani, famiglie e pensionati)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica	Banca di Asti S.p.A
Sede legale e sede amministrativa	Piazza Libertà, 23 - 14100 Asti (AT)
Telefono e Fax	tel. 0141/393111 – fax 0141/355060
Indirizzo telematico	info@bancadiasti.it - www.bancadiasti.it
Codice ABI	06085.5
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche c/o Banca d'Italia	5142
Gruppo bancario di appartenenza	Gruppo Banca di Asti
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese	000060550050
Sistemi di garanzia	Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

INFORMAZIONI SUL GESTORE E TITOLARE DELLA LICENZA DEI CIRCUITI

Nexi Payments SpA • Corso Sempione 55, 20149 Milano • T. +39 02.3488.1 • F. +39 02.3488.4180 • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano 1725898 • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

- Struttura del Servizio e funzione economica

Carta&Conto è una carta di debito nominativa, dotata di tecnologia Contactless, (carta Nexi Debit) collegata a un conto di pagamento, emessa sul circuito Mastercard. La carta ha una validità di cinque anni. Alla scadenza essa è rinnovata automaticamente senza necessità di sottoscrivere un nuovo contratto.

Carta&Conto è riservata a clienti consumatori maggiorenni residenti in Italia.

Il Contratto di Conto di Pagamento è un contratto a tempo indeterminato che consente il regolamento di Operazioni di Pagamento disposte dal Cliente.

Il conto di pagamento consente un'operatività limitata esclusivamente a quanto indicato nel presente Foglio Informativo e nel FID0013 Conto di Pagamento (Carta&Conto) le funzioni non citate sono da intendersi come non disponibili.

Ogni singolo Cliente può essere titolare di 1 (una) Carta&Conto.

Con Carta&Conto è possibile:

- pagare nei negozi convenzionati Mastercard, in Italia e all'estero;
- fare acquisti on-line;
- prelevare denaro presso gli sportelli automatici (ATM) in Italia e all'estero, presso gli istituti convenzionati Mastercard;
- accreditare lo stipendio o la pensione;
- ricevere ed effettuare bonifici in Italia e all'estero;
- addebitare utenze e SDD;

- ricaricare il telefono cellulare;
- pagare bollettini postali premarcati, MAV, RAV, F24

Carta&Conto ha una capienza massima, precisata nella successiva sezione, e può essere utilizzata dal Cliente solo nei limiti delle somme disponibili.

Nel caso in cui dovesse pervenire un addebito per un importo eccedente il saldo del Conto di Pagamento, il Cliente dovrà provvedere al pagamento di quanto dovuto entro il termine di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Banca.

È possibile generare disponibilità su Carta&Conto:

- presso l'Agenzia o Filiale della Banca direttamente allo sportello in contanti o con addebito in c/c;
- mediante bonifico da Italia o estero;
- con il servizio di internet banking Banca Semplice Home, tramite addebito su altro conto corrente.

Mastercard è il circuito in forza del quale il titolare della carta, entro i limiti contrattualmente previsti, può effettuare prelievi in denaro in Italia e all'estero presso gli sportelli ATM recanti il marchio Mastercard e di effettuare pagamenti, in Italia e all'estero, presso gli esercizi fisici e su canale online convenzionati al circuito Mastercard.

La Carta deve essere usata solo dal Titolare e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi.

Informazioni/Assistenza di Nexi

Servizi automatici di consultazione operazioni effettuate e assistenza su pagamenti:
24 ore su 24, 365 giorni all'anno

Servizio Clienti: 02.345.444 (*)
(* Numero soggetto a tariffazione urbana secondo l'operatore telefonico utilizzato.

Servizi con operatore: 8.00-20.00, lunedì - venerdì
Dall'estero: +39.02.34980 020 (si accettano chiamate a carico di Nexi)
Dagli USA : Numero Verde Internazionale
1.800.473.6896

• Principali rischi tipici (generici e specifici)

Il rischio principale è legato allo smarrimento o alla sottrazione della carta, che ne consentirebbero l'utilizzo fraudolento da parte di soggetti non legittimati. Questo rischio è ridotto al minimo se il titolare osserva le comuni regole di prudenza e attenzione nella custodia della Carta e del Pin; se la carta viene smarrita o sottratta occorre richiederne immediatamente il blocco chiamando il numero verde 800-15.16.16 dall'Italia, +39.02.34980.020 dall'estero e il Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896 dagli USA. L'utilizzo può esporre il Cliente al rischio di "frodi informatiche" perpetrate sulla Rete Internet.

In un'ottica di minimizzazione dei rischi a carico del cliente, il Gestore del Servizio Nexi mette a disposizione i Servizi di Messaggistica di Alert:

- Servizio **Messaggi di Alert – Avviso di Sicurezza**: servizio ad adesione gratuita automatica* (invio di messaggi tramite SMS per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia).
- Servizio **Messaggi di Alert - ioSICURO**: invio da parte di Nexi di un SMS gratuito sul numero di cellulare fornito per avvisare il Cliente di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Cliente per confermare l'operazione**. In alternativa, il Cliente può contattare il Servizio Clienti.

ed il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure***, servizio per la protezione degli acquisti on-line, ad adesione automatica gratuita, in presenza di numero di cellulare fornito all'Emittente stesso o a Nexi. In caso non sia fornito, il Titolare potrà aderire gratuitamente tramite l'App Nexi Pay o tramite l'Area Personale del Sito Internet ed il Servizio di Spending Control.

Il Cliente può incorrere inoltre nel rischio di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche

applicato al Servizio ed è soggetto al rischio di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro.

(*) Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare. Il servizio è gratuito se la soglia è impostata per limiti di importo superiori ad € 200. Per limiti più bassi si fa riferimento ai costi di volta in volta evidenziati in fase di richiesta servizio stesso. Il titolare, in alternativa, può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP per transazioni superiori a 2 Euro.

(**) Il costo dell'eventuale SMS di risposta è addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico secondo le proprie tariffe, salvo promozioni, sia per numeri italiani che esteri.

(***) Tutte le informazioni relative al Servizio sono disponibili sul Regolamento Titolari e sul Regolamento del Servizio 3D Secure disponibili nell'area Trasparenza del sito di Nexi

Il conto di pagamento 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 correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la Banca aderisce al sistema di garanzia denominato Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000 EURO.

Per saperne di più:

la Guida **"I Pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici"**, che descrive gli strumenti per i pagamenti online, i loro rischi ed i diritti dei Clienti che li utilizzano, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito della Banca www.bancadiasti.it nonché presso la Rete di Filiali della Banca.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO CARTA NEXI DEBIT

LIMITI DI UTILIZZO

Capienza massima della Carta&Conto	€ 12.500
Limite massimo di utilizzo mensile per operazioni su circuito internazionale (prelievo ATM, pagamento presso negozi fisici o online)	€ 5.000*

*Eventuali limiti di utilizzo (per Importo, Area Geografica o Categoria merceologica) inferiori rispetto agli standard previsti possono essere impostati autonomamente dal cliente tramite il servizio di Spending Control di NEXI.

SPESE FISSE – Rilascio di una Carta&Conto

Costo totale rilascio di una carta di cui:	€ 28,00
- Commissione di emissione della carta (percepita una tantum al momento dell'emissione)	€ 16,00
- Canone annuo di servizio (addebitato posticipatamente, a partire dalla data di emissione)	€ 12,00
- Commissione per rinnovo carta	€ 0,00

ALTRE CONDIZIONI

Commissione per pagamento carburante	€ 0,00
Blocco per smarrimento o furto	€ 0,00
Commissione per sostituzione carta in seguito a blocco per furto/smarrimento/frode	€ 0,00
Spese per la revoca del consenso alle operazioni di pagamento	€ 0,00
Spese per il recupero dei fondi per operazioni di pagamento e di anticipo di denaro contante non autorizzate, non eseguite o eseguite in modo inesatto	€ 0,00
Registrazione ed utilizzo dell'Area Personale Nexi	€ 0,00
Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure	€ 0,00
Spese di comunicazione rifiuto ordine di pagamento	€ 0,00

Servizio di Spending Control	€ 0,00
Commissione per rifacimento	€ 0,00
Commissione per estinzione	€ 0,00
Richiesta elenco movimenti allo sportello	€ 1,00

**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO CONTO DI PAGAMENTO
(Carta&Conto)**

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
Spese per l'apertura del conto			€ 0,00
SPESE FISSE	Tenuta del conto	Canone annuo per la tenuta del conto totale	€ 2,00
		di cui:	
		- Canone	€ 0,00
		- Imposta di bollo annua	€ 2,00
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Illimitate
	Gestione Liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze (addebito trimestrale della quota)	€ 0,00
	Home Banking	Banca Semplice Home	<i>Consultare il foglio informativo FIA1004 "Banca Semplice Home"</i>
SPESE VARIABILI	Gestione Liquidità	Spesa singola operazione non compresa nel canone (registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone, effettuata allo sportello o via internet) si aggiunge all'eventuale commissione sull'operazione	€ 0,00
		Produzione e invio in formato cartaceo o telematico di ogni comunicazione non obbligatoria ai sensi della direttiva PSD e attinente alla carta di debito ed al conto di pagamento	€ 0,00
		Documentazione relativa a singole operazioni: Spese per richiesta copia estratti conto inviati (cadauno)	€ 2,50
		Spese per ricerche d'archivio e copia altri documenti (cadauno)	€ 10,33

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI			
		Richiesta elenco movimenti allo sportello	€ 1,00
	Servizi di pagamento	Ricarica carta prepagata Nexi Prepaid GoCard	
		Allo sportello	€ 2,50
		Tramite Home Banking	€ 1,50
		Addebiti Diretti	€ 0,50
FIDIE SCONFINAMENTI	Sconfinamenti	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di -fido	0,00%
		Commissioni di Istruttoria Veloce (CIV) per utilizzi in assenza di fido	€ 0,00

COMMISSIONI DI PRELIEVO DI CONTANTE	
Prelievi allo sportello	<i>Servizio non disponibile</i>
Prelievi su sportelli automatici (ATM) abilitati Mastercard:	
- In Euro su sportelli della Banca	€ 1,00
- In Euro su ATM in Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo	€ 2,00
- In Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo o in valuta diversa dall'euro	2,5% dell'importo con un minimo di € 2,50
PAGAMENTI P.O.S. E PAGAMENTI E-COMMERCE	
in euro in Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo	€ 0,00
in Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo o in valuta diversa dall'euro	1,5% dell'importo con un minimo di € 0,50
TASSO DI CAMBIO SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSO DA EURO: Tasso determinato all'atto della data della conversione, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore con i Circuiti Visa e Mastercard. L'importo addebitato in Euro, presente nella lista movimenti, è calcolato applicando all'importo in valuta originaria il tasso di cambio come definito dai circuiti, maggiorato di una commissione per il servizio applicata da Nexi Payments pari al 2,00% dell'importo transato.	

UTENZE		
Tipologia	Importo	Valuta
Generiche	€ 2,50	Pari alla data operazione
Bollettini di c/c postale - allo sportello, con addebito in conto - tramite Internet	- € 2,50 oltre al rimborso delle spese postali - massimo € 2,00	Pari alla data operazione
Bollettini FRECCIA	€ 2,50	Pari alla data operazione
Bollettini RAV	€ 2,50	Pari alla data operazione
Pagamenti F23 – F24	€ 0,00	Pari alla data operazione

BONIFICI ESPRESSI IN EURO O IN CORONE SVEDESI, EFFETTUATI TRA GLI STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA, ANCHE NON APPARTENENTI ALL'AREA DELL'EURO, E DISPOSTI DA UN CONTO CORRENTE ESPRESSO IN EURO O IN CORONE SVEDESI VERSO UNO STATO APPARTENENTE AL COSIDDETTO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (BONIFICI SEPA)		
BONIFICI IN PARTENZA		
ALLO SPORTELLLO	Commissioni	Valute
Su Banca	€ 3,50	Pari alla data operazione
Su altre banche	€ 4,50	Pari alla data operazione, con accredito alla Banca del beneficiario entro la giornata successiva all'esecuzione dell'ordine
Veloce su altre banche	€ 10,00	Pari alla data operazione, con accredito alla Banca del beneficiario stessa data
ON LINE INTERNET: SINGOLI E RIPETITIVI / PERIODICI	Commissioni	Valute
Su C.R.Asti	€ 0,00	Pari alla data operazione
Su altre banche	€ 0,00	Pari alla data operazione
ORDINI PERMANENTI DI BONIFICO	Commissioni	Valute
Su C.R.Asti	€ 1,50	Pari alla data operazione
Su altre banche	€ 2,50	Pari alla data operazione

<p>A) BONIFICI EFFETTUATI VERSO PAESI NON APPARTENENTI ALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (BONIFICI EXTRA SEPA)</p> <p>B) BONIFICI VERSO UNO STATO APPARTENENTE ALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO MA ESPRESI IN DIVISA DIVERSA DALL'EURO O DALLA CORONA SVEDESE (BONIFICI EXTRA SEPA)</p> <p>C) BONIFICI EFFETTUATI IN EURO VERSO LA SVIZZERA, SAN MARINO, PRINCIPATO DI MONACO, CITTA' DEL VATICANO, REGNO UNITO E ANDORRA (BONIFICI SEPA)</p>		
BONIFICI IN PARTENZA – Disponibili solo allo sportello		
	Commissioni	Valuta di addebito
Ordinari	Spese Fisse € 17,00 più spese variabili pari allo 0,15% dell'importo del bonifico. <u>Commissione ritorno fondi</u> : spese reclamate dalla banca estera. <u>Penale per coordinate incomplete, errate o mancanti (IBAN+BIC)</u> : € 13,00 <u>Cambio</u> : vedi “Cambio applicato alle operazioni in valuta estera”	Data esecuzione. Regolamento al corrispondente: 1 giorno lavorativo per i bonifici descritti alla lettera C. Regolamento al corrispondente: 2 giorni lavorativi successivi calendario Forex per i bonifici descritti alle lettere A e B
Opzione OUR Solo per paesi non appartenenti all'area dello Spazio Economico Europeo	Spese Fisse € 17,00 più spese variabili pari allo 0,15% sull'importo del bonifico, oltre ad € 50,00 di spese reclamate dalla Banca estera. <u>Commissione ritorno fondi</u> : spese reclamate dalla banca estera. <u>Penale per coordinate incomplete, errate o mancanti (IBAN+BIC)</u> : € 13,00 <u>Cambio</u> : vedi “Cambio applicato alle operazioni in valuta estera”	Data esecuzione. Regolamento al corrispondente: 2 giorni lavorativi successivi calendario Forex
BONIFICI IN ARRIVO		
	Commissioni	Valuta di accredito
Ordinari	Spese Fisse € 7,75 più spese variabili pari allo 0,15% sull'importo del bonifico. <u>Commissione ritorno fondi</u> : spese reclamate dalla banca estera. <u>Cambio</u> : vedi “Cambio applicato alle operazioni in valuta estera”.	pari a data regolamento per bonifici espressi in qualsiasi divisa: - di Paesi dello SPAZIO ECONOMICO EUROPEO (con o senza conversione) - di altri Paesi senza conversione pari a data regolamento più 2 giorni lavorativi per i bonifici con conversione divisa EXTRA SPAZIO ECONOMICO EUROPEO

TEMPI DI ESECUZIONE DEI BONIFICI

Per i bonifici in PARTENZA

Giorno della ricezione dell'ordine, in caso di ordine cartaceo 1 giorno lavorativo dalla data di ricezione dell'ordine.

Per i bonifici in ARRIVO

La valuta di accredito e la disponibilità dei fondi per il beneficiario sono pari alla data di ricevimento dei fondi dalla Banca del pagatore.

ACCREDITI PER CREAZIONE DISPONIBILITA'	
Commissione per versamento contante in filiale	€ 2,00
Accredito disponibilità tramite bonifico allo sportello da conto corrente	Massimo € 2,00 a carico ordinante
Accredito disponibilità da Internet Banking	€ 0,00

ALTRO	
Partite minime	I conti che da almeno 12 mesi non hanno avuto movimentazione ed il cui saldo contabile non superi € 260,00 non producono più interessi né spese né estratto conto; alla prima movimentazione tali conti verranno ripristinati nella normale operatività
Invio di ogni lettera raccomandata	€ 10,00

Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza

Esercizio del diritto di ripensamento	Il Cliente può recedere dal contratto, oltre che con le modalità indicate all'interno del Contratto stesso, anche entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione del contratto senza dover pagare alcuna penale e senza dover indicare alcun motivo (c.d. diritto di ripensamento). Per poter esercitare tale diritto il Cliente dovrà, entro il periodo indicato al precedente paragrafo, spedire tramite raccomandata A.R. alla Banca di Asti S.p.A. Piazza Libertà, 23 – 14100 Asti (AT) con restituzione della Carta&Conto invalidata ed eventuale richiesta di rimborso delle somme disponibili sul Conto di Pagamento.
Diritto di ricevere una copia del contratto	Il consumatore ha diritto di richiedere, in qualsiasi momento del rapporto, una copia cartacea del contratto
Tempi massimi per il ricevimento della carta all'indirizzo dichiarato dal consumatore, utilizzando il servizio postale o un vettore privato	entro 15 giorni lavorativi

RECESSO E RECLAMI

Recesso

Il contratto è a tempo indeterminato. Il Titolare può recedere, rinunciando alla Carta&Conto e al relativo Conto di Pagamento, in qualsiasi momento e senza indicarne il motivo, senza penalità e senza spese di chiusura, con un preavviso di 15 giorni, tramite comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R. alla Banca, con restituzione della Carta&Conto invalidata e richiesta di rimborso delle somme disponibili sul Conto di Pagamento. Il Titolare in alternativa può consegnare la comunicazione di recesso presso la filiale della Banca ove è stata richiesta la Carta&Conto. L'esercizio del diritto di recesso non fa venir meno l'obbligo del Titolare di pagare tutte le somme dovute alla Banca ai sensi del contratto. Il medesimo diritto di recesso è riconosciuto alla Banca che potrà esercitarlo con preavviso di almeno due mesi mediante comunicazione scritta la recapito indicato dal Titolare nel presente contratto. Dal momento della ricezione della comunicazione, il Titolare non potrà più fare uso della Carta&Conto, ferme restando tutte le obbligazioni sorte a suo carico anteriormente alla data di ricezione della Carta&Conto restituita.

Il recesso dal contratto effettuato nei termini e con le modalità sopra indicate comporta il venir meno sia della Carta&Conto che del relativo Conto di Pagamento essendo questi funzionalmente collegati.

La Banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto Quadro PSD o da uno o più singoli Servizi di pagamento PSD con un preavviso di almeno 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. Il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei Servizi successivamente alla cessazione del rapporto.

In caso di recesso di una delle Parti, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le medesime vengono rimborsate in maniera proporzionale.

Il recesso dal Contratto Quadro PSD comporta l'automatico recesso da tutti i Servizi di pagamento PSD.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il tempo massimo di chiusura è pari a n. 35 giorni lavorativi;

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Il Cliente Consumatore che intende trasferire, presso un altro intermediario, tutti o in parte i servizi di pagamento a valere su un conto di pagamento, il saldo attivo, con eventuale richiesta di estinzione del rapporto stesso, può usufruire gratuitamente del "Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente" (ai sensi del testo Unico Bancario, Titolo VI, Capo II- ter – sezione II).

Con tale Servizio il Cliente può trasferire: i) ordini permanenti di bonifico in favore di terzi (cioè gli ordini di eseguire bonifici a date predefinite o a intervalli regolari), ad esempio i canoni di una locazione; ii) addebiti diretti ricorrenti (cioè i pagamenti effettuati mediante addebito del Vecchio Conto disposto direttamente dal beneficiario), ad esempio quelli relativi al pagamento delle utenze o delle rate di un mutuo; iii) bonifici ricorrenti in entrata (cioè i bonifici disposti a favore del cliente da terzi a date predefinite o a intervalli regolari), ad esempio stipendi e pensioni.

Il Cliente può inoltre richiedere alla Banca Destinataria il re-indirizzamento di tutti i bonifici in entrata sul Vecchio Conto per un periodo di 12 mesi.

Il Servizio si applica a condizione che il Conto Originario e il Conto Nuovo siano espressi nella stessa valuta, abbiano medesima intestazione, siano intrattenuti presso Banche situate nel territorio nazionale e che la richiesta di attivare il servizio di trasferimento, nel caso di conti cointestati, sia firmata da tutti i cointestatori (anche se questi hanno pattuito l'utilizzo del conto a firme disgiunte).

Il servizio di trasferimento deve essere completato in un tempo massimo di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Nuova Banca riceve la richiesta del Cliente. In caso di mancato rispetto del termine sopra indicato, la Banca inadempiente è tenuta ad indennizzare in misura fissa il Cliente con un importo di € 40,00 a titolo di penale. Tale somma sarà maggiorata, inoltre, di un ulteriore importo determinato applicando al saldo disponibile, presente sul conto del Cliente al momento della richiesta di portabilità, il tasso soglia anti-usura massimo del trimestre di riferimento (stabilito ai sensi e in conformità all'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108) per ciascun giorno di ritardo.

Reclami

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca utilizzando una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata A/R ovvero posta ordinaria da trasmettere alla Banca di Asti Spa – Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela – P.za Libertà 23 – 14100 Asti
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: reclami@bancadiasti.it oppure posta elettronica certificata all'indirizzo: reclami@pec.bancadiasti.it
- fax al numero 0141-393134
- per iscritto presso la filiale/agenzia dove è intrattenuto il rapporto.

Nel rispetto della normativa vigente la Banca risponde sollecitamente e comunque entro il termine ordinario di 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

La Banca risponderà entro 15 giornate operative dalla ricezione se il reclamo è relativo alla prestazione di servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni operativi 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 i 35 giorni operativi.

Il Cliente, in mancanza di risposta entro i termini previsti, o se insoddisfatto della risposta fornita dalla Banca in riscontro al reclamo, prima di ricorrere al Giudice, può:

- rivolgersi **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per maggiori informazioni consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia o alle filiali della Banca;
- presentare, anche in assenza di preventivo reclamo, una domanda di mediazione (procedura che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un mediatore indipendente) all'Organismo operante presso il **Conciliatore Bancario Finanziario**, Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e finanziarie, che presenta una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. Per maggiori informazioni consultare il sito internet www.conciliatorebancario.it

Il Cliente ha inoltre diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare sul sito internet della Banca, alla sezione "Reclami", il documento sulle procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie, la Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario e il Regolamento per la procedura di mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. La stessa documentazione può essere richiesta alle filiali della Banca.

GLOSSARIO

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quella del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
ATM	Sportelli automatici per prelievo contante, visualizzazione del saldo, ecc. tramite carta
Banca	Soggetto a cui compete il ruolo di banca tesoriera e soggetto Emittente delle Carte oggetto delle Condizioni di Utilizzo e della relativa Moneta Elettronica, che ha affidato al Gestore lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto
Commissione di Istruttoria Veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce quando il Cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente. Il saldo che viene preso in considerazione per l'applicazione della commissione è quello "disponibile". La CIV non è dovuta se lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare pagamenti a favore dell'intermediario. Inoltre, per una sola volta in ciascun trimestre, qualora il contratto sia sottoscritto dal Cliente in qualità di consumatore, la CIV non sarà

	<p>percepita nel caso in cui ricorrano congiuntamente i seguenti presupposti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il saldo passivo disponibile complessivo sia inferiore a 500,00 euro; 2. lo sconfinamento non abbia una durata superiore a sette giorni consecutivi.
Circuito	Marchio Organizzazione, identificata da un marchio ben preciso che regola e gestisce le modalità di accettazione delle carte.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente
Fido	Contratto in base al quale la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
Gestore	Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione, 55 - 20149 Milano, a cui compete lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della/e Carta/e e al funzionamento del relativo circuito di pagamento, nonché, in virtù di apposito accordo di licenza, la gestione dei rapporti con il/i Circuito/i Internazionali
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto eseguito dalla banca secondo le istruzioni del cliente
Paesi AREA EURO	Comprende alcuni paesi dell'Unione Europea: Austria, Belgio, Cipro, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Olanda, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna.
Paesi dell'UNIONE EUROPEA	Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Lituania, Lettonia, Lussemburgo, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Ungheria.
Paesi ADERENTI ALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO	Paesi dell'UNIONE EUROPEA oltre a tre paesi AELS (ex EFTA): Islanda, Liechtenstein, Norvegia.
Paesi ADERENTI SEPA	Paesi ADERENTI ALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO oltre a Svizzera, Principato di Monaco, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano, Regno Unito ed Andorra.
POS	Postazioni automatiche per l'utilizzo delle carte per l'acquisto di beni e servizi
PIN	(Personal Identification Number) Codice segreto da digitare per autorizzare prelievi e pagamenti effettuati con la carta
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca/ intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente

Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido (“utilizzo extrafido”); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente (“sconfinamento in assenza di fido”)
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle comprese nel canone
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze
Tecnologia Contactless	Consente di effettuare pagamenti fino a 50,00 euro solo avvicinando la carta al lettore, senza dover digitare il PIN. Oltre tale importo occorre digitare il PIN o firmare lo scontrino
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l’uso da parte del cliente
Titolare o Cliente	Il soggetto richiedente la Carta e la cui firma è riportata sul retro della Carta
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest’ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi