

## **FASCICOLO DEI FOGLI INFORMATIVI DEI SERVIZI ACCESSORI OFFERTI INSIEME AL CONTO CORRENTE CONSUMATORI**

### **Conto Corrente Conto di base Pensionati gratuito**

#### **INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca Popolare Sant'Angelo

Corso Vittorio Emanuele n. 10 - 92027 - Licata (AG)

Tel.: 0922.860111 – Fax: 0922.774515

Email: [info@bancasantangelo.com](mailto:info@bancasantangelo.com)

pec: [direzione generale@postacert.bancasantangelo.com](mailto:direzione generale@postacert.bancasantangelo.com)

Sito internet: [www.bancasantangelo.com](http://www.bancasantangelo.com)

N° iscrizione all'albo delle banche presso Banca d'Italia n. 1571

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Agrigento n. 00089160840

Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

## FOGLIO INFORMATIVO

### CARTE DI DEBITO A DOPPIA TECNOLOGIA (banda magnetica e microchip)

#### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

La Banca Popolare sant'Angelo è emittente della seguente carta di debito:

- Carta di debito **internazionale** abbinata al circuito domestico **BANCOMAT®** e **PagoBANCOMAT®** ed al circuito internazionale **Cirrus** e **Maestro**, **dotata di tecnologia a “banda magnetica”, “microchip” e “contactless”** e **abilitata alla spendibilità sui siti internet (e-commerce) tramite la funzione “Maestro On Line”**. **Quest’ultima tipologia di carta, essendo abilitata anche alla tecnologia “contactless” (dall’Inglese “senza contatto”),** consente di effettuare “operazioni di pagamento” mediante semplice avvicinamento della carta alle apparecchiature POS abilitate ad operare in modalità “senza contatto” sul circuito nazionale **PagoBANCOMAT®** e sul circuito internazionale **Maestro**.

**Le operazioni effettuate in modalità “contactless”:**

**- di importo pari o inferiore ad €. 25,00 saranno autorizzate senza digitazione del P.I.N. e lo scontrino POS verrà emesso solo se espressamente richiesto all’ esercente; per motivi di sicurezza il terminale POS potrà richiedere la digitazione del P.I.N. anche per importi pari o inferiori ad €. 25,00;**

**- di importo superiore ad €. 25,00 saranno autorizzate tramite digitazione del P.I.N. e lo scontrino POS verrà emesso automaticamente.**

Nella carta di debito internazionale, essendo presenti due marchi di pagamento, **PagoBANCOMAT®** e **Maestro**, ed anche diverse applicazioni di pagamento (**Microchip** e **Contactless**), è diritto del titolare della carta comunicare all’ esercente con quale marchio ed applicazione eseguire l’ operazione di pagamento; nel caso in cui il titolare della carta non si avvarrà di tale scelta, l’ esercente eseguirà l’ operazione di pagamento utilizzando il marchio e l’ applicazione da lui preferito.

**Nota bene:**

**La modalità “contactless” sarà disponibile sui circuiti **PagoBANCOMAT®** e **Maestro**, successivamente alla prima operazione a “contatto”**

**1. Funzione BANCOMAT®** – è il servizio in forza del quale la banca (emittente), attraverso il rilascio di una Carta, consente al correntista (titolare) di effettuare prelievi di denaro contante in Italia presso sportelli automatici (ATM) contraddistinti dal marchio **BANCOMAT®**, digitando un codice segreto (PIN).

**2. Funzione PagoBANCOMAT®** – è il servizio in forza del quale il correntista può compiere in Italia acquisti di beni e servizi presso esercizi commerciali convenzionati che espongono il marchio “**PagoBANCOMAT®**”, digitando il citato codice segreto (PIN).

**3. Funzione Cirrus** - è un servizio che permette di prelevare in Italia e nel resto del mondo a mezzo sportello automatico (ATM) con il marchio **CIRRUS**, digitando il citato codice segreto (PIN).

**4. Funzione MAESTRO** – è un servizio che permette di effettuare pagamenti in Italia e nel resto del mondo mediante terminale POS presso gli esercizi ed i soggetti convenzionati, digitando il citato codice segreto (PIN).

**5. Funzione MAESTRO “On Line”** – è un servizio che permette di effettuare acquisti on- line nei siti aderenti al circuito **MAESTRO**. **Per motivi di sicurezza, l’ utilizzo della carta è attualmente inibito sui siti internet con MCC 7995 (MERCHANT CATEGORY CODE): GIOCHI E SCOMMESSE ON-LINE.**

Sulle carte di debito “**MAESTRO**”, abilitate alla spendibilità on-line, sono presenti i seguenti dati:

> P.A.N (Primary Account Number - numero di 19 caratteri riportato sul fronte della Carta);

> Data di scadenza della carta nel formato MM/AA;

> Codice di sicurezza “**CVC2**” (Card Verification Code 2 - numero di 3 caratteri riportato sul retro della Carta).

Per l’ utilizzo on-line della carta potrà essere richiesto dal Merchant il codice di sicurezza “**SecureCode MasterCard**” (codice alfanumerico prescelto dal titolare della Carta). L’ abilitazione della Carta al Servizio di sicurezza “**SecureCode**” di Mastercard (SCM)

può essere richiesta, da parte del titolare carta, tramite il servizio gratuito denominato "3D Secure", accessibile esclusivamente per mezzo del servizio "Internet banking" dispositivo offerto dalla Banca.

La registrazione della carta al protocollo di sicurezza SecurCode Mastercard prevede che il titolare si sia autenticato ed abbia preso visione del relativo regolamento.

Il servizio "3D Secure" assicura una maggiore tutela sugli acquisti e-commerce e consente ai titolari aderenti di effettuare in sicurezza transazioni on-line sui siti internet di esercenti convenzionati, utilizzando una procedura di identificazione che li garantisce in caso di utilizzi fraudolenti della propria carta di pagamento.

#### 6. Funzione di Versamento di denaro contante e di assegni bancari e circolari presso gli sportelli automatici (ATM) della banca.

L'accesso alla funzionalità è regolato tramite la digitazione del citato codice segreto.

I limiti di versamento per singola operazione è di 100 banconote e 50 assegni.

La funzione di versamento è consentita nei soli ATM abilitati.

#### 7. Funzione Self Service presso gli sportelli automatici della banca.

Il servizio consente al cliente di effettuare attraverso l'uso di apposite apparecchiature, alcune delle operazioni bancarie più ricorrenti quali, a titolo di esempio, richieste di informazioni sui rapporti intrattenuti, disposizioni di pagamento di bollette, ecc.. Il cliente è tenuto ad utilizzare il servizio entro i limiti di importo e con le modalità indicate sugli sportelli automatici allo scopo abilitati.

### PRINCIPALI RISCHI (GENERICI E SPECIFICI)

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche applicate;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N. nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, sottrazione, falsificazione e contraffazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, il titolare deve prestare la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi, provvedendo all'immediato blocco della carta secondo le modalità contrattualmente previste;
- responsabilità per ogni conseguenza dannosa derivante dall'abuso o uso illecito della carta e del P.I.N.;
- nel caso di irregolare utilizzo 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 saranno comunicati dalla banca, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria istituita presso la Banca d'Italia.
- utilizzo della carta su siti internet privi dei protocolli di sicurezza "https" (Hyper Text Transfer Protocol Secure);
- rischio di phishing: Il phishing è una forma diffusa di frode informatica e consiste nell'invio di e-mail le quali invitano l'utente a collegarsi al sito dell'emittente carta (banca) attraverso un link, presente nello stesso messaggio di posta elettronica, che tuttavia non conduce al sito internet ufficiale dell'emittente carta, bensì a una sua copia creata dal "phisher" (soggetto malintenzionato che mette in atto l'azione fraudolenta).

I dati che il cliente è indotto a digitare vengono così memorizzati dal "phisher", il cui scopo è quello di appropriarsi delle credenziali dell'utente (codici di accesso, generalità del cliente, numero carta, CVC2, scadenza carta, password "SecureCode" Mastercard, ecc.), al fine di assumere l'identità del titolare carta e di utilizzare lo strumento di pagamento attraverso modalità on-line sui siti internet abilitati all'e-commerce.

Pertanto, si raccomanda di conservare con cura i propri codici e di non inserire mai gli stessi in siti internet raggiunti cliccando su un link presente in comunicazioni ricevute via e-mail.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

| SERVIZI DI PAGAMENTO  |  |
|---|--|
| CARTA DI DEBITO   |  |
| <b>CARTA DI DEBITO INTERNAZ. CONTACTLESS</b>  |  |
| Costo rilascio singola carta  | Euro 0,00                                    |
| Canone annuo carta di debito primo anno   | Euro 0,00                                    |
| Canone annuo carta di debito anni successivi  | Euro 0,00                                    |
| Commissione per prelievo di contante presso sportelli automatici stessa Banca in Italia | Euro 0,00                                    |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata    | Spesa per singola scrittura eseguita on-line |
| Commissione per prelievo di contante presso sportelli automatici altra Banca in Italia  | Euro 2,10                                    |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata    | Spesa per singola scrittura eseguita on-line |

|   |  |
|---|--|
| Commissione prelevamento c/o ATM della BPSA e di altre Banche in Italia e nei paesi Area euro (Circuito Cirrus/Maestro) | Euro 2,10                                    |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata                                    | Spesa per singola scrittura eseguita on-line |
| N.ro prelevamenti presso ATM di altre banche gratuiti nell'anno   | 0  |
| Commissione prelevamento in valuta c/o ATM in Paesi Area NON Euro   | Euro 3,50                                    |
| Massimale Prelievo giornaliero Circuito BANCOMAT®   | Euro 250,00                                  |
| Massimale Prelievo mensile Circuito BANCOMAT®   | Euro 1.500,00                                |
| Massimale Pagamento giornaliero su Circuito PagoBANCOMAT®   | Euro 1.500,00                                |
| Massimale Pagamento mensile su Circuito PagoBANCOMAT®   | Euro 1.500,00                                |
| Massimale Prelievo giornaliero Circuito Cirrus  | Euro 250,00                                  |
| Massimale Prelievo mensile Circuito Cirrus  | Euro 1.500,00                                |
| Massimale Pagamento giornaliero su circuito Maestro   | Euro 1.500,00                                |
| Massimale Pagamento mensile su circuito Maestro   | Euro 1.500,00                                |
| Tasso di cambio praticato alle operazioni di prelievo/pagamento Cirrus Maestro in valuta diversa da Euro                | Tasso di cambio applicato da Mastercard      |
| Valuta prelevamento o pagamenti   | Data operazione                              |
| Commissioni per pagamenti tramite POS   | Euro 0,00                                    |
| Recupero spese per blocco della carta (tramite numero verde)  | Euro 0,00                                    |
| Comunicazione dell'avvenuto blocco - invio tramite canali elettronici (sms e-mail)                                      | Euro 2,00                                    |
| Comunicazione dell'avvenuto sblocco - invio tramite canali elettronici (sms e-mail)                                     | Euro 2,00                                    |
| Franchigia per frodi a seguito di colpa lieve o negligenza  | Euro 50,00                                   |
| Invio comunicazioni di trasparenza (Documento di sintesi e rendiconto)  | Euro 0,00                                    |

## LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)

L'ordine di versamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Versamenti contante su sportelli automatici (ATM) entro le ore 16.00

Versamento di assegni su sportelli automatici (ATM) entro le ore 16.00

## FOGLIO INFORMATIVO CANALI TELEMATICI

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Con il contratto di Internet Banking il cliente può effettuare, accedendo dal sito internet della banca oppure direttamente al sito dedicato (indicato in contratto), le operazioni di interrogazione e di disposizione rese disponibili dalla banca. Per accedere ai servizi – con le modalità indicate nell'apposita documentazione fornita dalla banca - il cliente deve utilizzare un personal computer (pc) con collegamento ad internet. L'utilizzo del servizio è consentito – fermo il rispetto, per le operazioni dispositive, dei limiti operativi costituiti dal margine disponibile - nei giorni e negli orari di funzionamento stabiliti in contratto, fatto salvo quanto diversamente comunicato dalla banca con apposite comunicazioni scritte, ovvero mediante comunicazioni sulle pagine internet del servizio. L'accesso ai servizi sopra citati è, altresì, possibile mediante reti mobili per telecomunicazioni cellulari.

Tra i principali rischi vanno tenuti presente:

- sospensioni o interruzioni del servizio per motivi tecnici o di forza maggiore; la banca non è responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni;
- mancata fornitura del servizio in conseguenza di cause non imputabili alla banca tra le quali, a titolo meramente esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o a fatti di terzi e, in genere, a ogni impedimento o ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza;
- utilizzo indebito da parte di terzi del codice cliente e della password, utilizzati per accedere al servizio; pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia del codice cliente e della password (che non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento), nonché la massima riservatezza nell'uso dei medesimi.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

## FOGLIO INFORMATIVO BONIFICI

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Il bonifico è un'operazione con la quale si trasferiscono le somme di denaro da un conto corrente a un altro, anche di banche diverse. Chi invia la somma si chiama ordinante, chi la riceve si chiama beneficiario. Il bonifico si chiama giroconto se l'ordinante è presente come unico intestatario sia nel conto di addebito che nel conto di accredito, entrambi attestati sulla stessa Banca. Il bonifico può anche essere effettuato dall'ordinante anche in contanti direttamente allo sportello.

Per poter effettuare i bonifici è necessario conoscere l'IBAN (in Italia tale codice è composto da 27 caratteri), tale codice consente l'identificazione univoca del conto corrente.

Il codice è composto di numeri e lettere, articolati in quattro campi:

- CIN (un solo carattere): garantisce l'esattezza delle coordinate;
- CODICE ABI (cinque cifre): identifica la banca presso la quale risiede il conto;
- CAB (cinque cifre): identifica lo sportello della banca;
- NUMERO C/C (dodici caratteri): identifica il conto corrente. L'insieme di queste coordinate, preceduto dal codice di identificazione nazionale (IT per l'Italia) e da due cifre di controllo, costituisce l'IBAN, oggi richiesto per i bonifici in ambito europeo.

Le coordinate bancarie sono indicate con chiarezza sull'estratto conto.

I principali rischi connessi alle operazioni di pagamento ed incasso sono riconducibili al:

- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- in caso di inesatta indicazione dei dati da parte del Cliente, quest'ultimo resta responsabile delle eventuali conseguenze derivanti da tale errore.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

|   |   |
|---|---|
| Spese per il recupero di fondi in caso di mancata o inesatta esecuzione causata da errore del cliente (al netto delle ulteriori spese eventualmente richieste dal corrispondente) | Euro 10,00  |
| Spese per comunicazioni telefoniche, via sms, via email   | Euro 2,50   |
| Spese in caso di revoca tardiva dell'ordine di pagamento  | Euro 7,75   |
| Bonifici denominati in una delle monete nazionali in partenza verso PAESI UE/EEA e non UE e in Divisa Estera verso qualsiasi destinazione   |   |
| - Commissioni   | 0,20 %  |
| - Spese   | Euro 26,00  |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata  | Spesa per singola scrittura eseguita allo sportello o on-line (in funzione del canale utilizzato) |
| Bonifici denominati in una delle monete nazionali in arrivo da PAESI UE/EEA e non UE in Divisa Estera da qualsiasi Paese  |   |
| - Commissioni   | 0,20 %  |
| - Spese   | Euro 10,00  |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata  | Spesa per singola scrittura eseguita allo sportello o on-line (in funzione del canale utilizzato) |
| Bonifici in euro in partenza verso paesi Extra UE/EEA   |   |
| - Commissioni   | 0,20 %  |
| - Spese   | Euro 26,00  |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata  | Spesa per singola scrittura eseguita allo sportello o on-line (in funzione del canale utilizzato) |
| Bonifici in euro in arrivo da paesi Extra UE/EEA  |   |
| - Commissioni   | 0,20 %  |
| - Spese   | Euro 10,00  |
| Tipo causale di registrazione contabile da sommare alla voce di spesa sopra indicata  | Spesa per singola scrittura eseguita allo sportello o on-line (in funzione del canale utilizzato) |
| Penale per bonifici con coordinate incomplete o inesatte, verso Paesi non U.E., oltre le normali commissioni  | Euro 5,00   |
| Commissioni di cambio in arrivo e in partenza su operazioni in divisa   | Cambio durante +/- 2%   |
| Bonifici in partenza Paesi UE/EEA   |   |

|  |  |
|--|--|
| - Valuta di addebito ordinante               | Data ordine  |
| Tempi di esecuzione bonifici su stessa Banca | Data ricezione ordine  |
| Tempi di esecuzione bonifici su altra Banca  | Data ricezione ordine + 2 gg lavorativi  |
| Bonifici in arrivo Paesi UE/EEA              |  |
| Valuta di accredito al beneficiario          | Stesso giorno di disponibilità dei fondi per la Banca                              |
| Bonifici in partenza non Paesi UE/EEA        |  |
| Valuta di addebito all'ordinante             | Data ricezione ordine  |
| Tempi di esecuzione bonifico su altra Banca  | Massimo data ricezione + 4gg lavorativi  |
| Bonifici esteri in arrivo non Paesi UE/EEA   |  |
| Valuta di accredito al beneficiario          | Massimo 2 gg. Lavorativi successivi alla data di<br>valuta riconosciuta alla Banca |

## FOGLIO INFORMATIVO ALTRI SERVIZI DI PAGAMENTO

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Il presente foglio elenca i servizi di pagamento svolti dalla banca in seguito a incarico conferitole dal cliente per:

- pagamento effetti (cambiali e titoli similari) domiciliati presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche italiane o estere;
- pagamento di beni e/o servizi utilizzando i bollettini bancari precompilati "Freccia";
- pagamento di beni e/o servizi utilizzando i moduli contrassegnati con le diciture 'MAV' (pagamento mediante avviso);
- pagamenti a mezzo addebiti permanenti in conto corrente, tramite il servizio RID (rapporti interbancari diretti). Questo servizio può assumere connotazioni particolari: "SDD utenze" (nei confronti di società erogatrici di acqua, luce, gas, telecomunicazioni ecc.); "SDD commerciale" (nei confronti di esercizi commerciali per il pagamento di beni);
- pagamenti, tramite il servizio RiBa (ricevuta bancaria), mediante la presentazione allo sportello di una ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore;
- pagamenti di fatture emesse da società di erogazione servizi (ENEL, Telecom Italia, ItalGas, ecc.), mediante presentazione allo sportello dei rispettivi bollettini o tramite autorizzazione di addebito automatico in conto corrente;
- pagamento di imposte dirette (quali IRPEF, IRPEG, IRAP), dell'IVA, dei contributi previdenziali ed assicurativi (quali INPS, INAIL, ENPALS) dell'imposta comunale sugli immobili (ICI), tramite modello di versamento unificato F24; è possibile utilizzare il modello F24 anche per chiudere alcune pendenze con il Fisco, quali sanzioni ed interessi dovuti in caso di ravvedimento operoso, accertamento con adesione, conciliazione giudiziale, liquidazione e controllo formale della dichiarazione fiscale. Il pagamento delle somme dovute può essere effettuato dal contribuente in contanti, con addebito in conto corrente, mediante assegno bancario/postale o assegno circolare/vaglia postale (sono utilizzabili assegni bancari o postali a condizione che gli stessi siano tratti dal contribuente a favore di sé stesso ovvero assegni circolari o vaglia postali a condizione che gli stessi siano emessi all'ordine del contribuente e girati per l'incasso alla banca. L'assegno o il vaglia devono essere di importo pari al saldo finale del modello F24; nel caso in cui l'assegno risulti anche solo parzialmente scoperto o comunque non pagabile, il versamento si considera omesso. Per la negoziazione di questi assegni nessuna commissione è dovuta.);
- pagamento di tasse, imposte, sanzioni ed altri tributi del Demanio e degli Uffici del Territorio tramite modello F23 semplificato e ordinario; il modello F23 semplificato è emesso dall'Agenzia del Demanio per il pagamento delle entrate extratributarie demaniali e viene recapitato direttamente al domicilio del contribuente, già compilato in ogni sua parte;
- pagamento di imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (riscossione mediante avviso) e taluni contributi con gli appositi bollettini.

#### **Principali rischi (generici e specifici) Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:**

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- mancato pagamento dell'assegno per assenza di fondi sul conto del traente (assegni bancari); mancanza di autorizzazione a emettere assegni del traente (assegni bancari); irregolarità dell'assegno; contraffazione totale o parziale dell'assegno;
- rischio di tasso di cambio per disposizione di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera.

### CONDIZIONI ECONOMICHE





**ORARI LIMITE PER LA RICEZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO (cosiddetto “CUT-OFF”)**

- disposizioni impartite tramite il canale internet : ore 15.30 delle giornate operative per la banca
- disposizioni cartacee: orario di sportello
- disposizioni BIR e Bonifici Urgenti: ore 15.30 delle giornate operative per la banca
- disposizioni Remote Banking ore 15.30 delle giornate operative per la banca

## RECESSO E RECLAMI

**Recesso dal contratto**

Il Correntista ha diritto di recedere dai servizi di pagamento in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e senza l'applicazione di penalità o di spese di chiusura, inviando alla banca una comunicazione scritta.

Il recesso ha effetto dal momento in cui la banca riceve la comunicazione.

La banca può recedere dal contratto dei servizi di pagamento in qualsiasi momento, inviando al Cliente una comunicazione scritta con un preavviso di almeno due mesi. Il termine è ridotto a 10 gg. se il Cliente non è stato classificato come Consumatore o come Microimpresa.

La banca può recedere dal contratto senza preavviso in presenza di una giusta causa.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Se il Correntista richiede la chiusura del rapporto, la banca vi provvede entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla definizione di eventuali partite in corso a credito (ad esempio: versamenti assegni non disponibili, bonifici in arrivo, partite avviate, ecc.) e a debito (ad esempio: pagamenti di utenze, movimenti di carte di credito e/o debito collegate al conto corrente, ecc.).

**Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento**

Il termine previsto dalla normativa vigente nell'ambito della procedura per il trasferimento dei servizi di pagamento è pari a 12 giorni lavorativi.

**Reclami**

Il Correntista può contestare l'operato della Banca rivolgendosi all'U.S. Affari Legali e Societari della Banca Via Enrico Albanese, n.94, 90139 Palermo, 0917970152 fax: 0917970123, email: reclami@bancasantangelo.com pec: direzionegenerale@postacert.bancasantangelo.com. La Banca provvede a rispondere al reclamo del Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo.

Entro 15 (quindici) giornate operative nel caso di reclami aventi ad oggetto i servizi di pagamento, 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative

In caso di risposta insoddisfacente, o fornita oltre i termini suddetti, il Correntista, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- se la controversia non supera il valore di 100.000,00 Euro, all'Arbitro Bancario Finanziario, utilizzando la modulistica disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso la Banca. Per maggiori indicazioni, il Correntista può consultare la “Guida Pratica-Conoscere l'arbitro bancario e finanziario e capire come tutelare i propri diritti” disponibile presso tutte le Dipendenze e sul sito internet della Banca;

- al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) per l'attivazione del procedimento di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente, utilizzando la modulistica disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Resta comunque fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria.

## GLOSSARIO

|   |   |
|---|---|
| <b>Addebito diretto</b>   | Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.  |
| <b>Bonifico – SEPA</b>  | 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.   |
| <b>Bonifico – extra SEPA</b>                                      | 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.   |
| <b>Canone annuo</b>   | Spese fisse per la gestione del conto.  |
| <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 del fido. 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>Data contabile</b>   | Data di registrazione dell'operazione sul conto corrente.   |
| <b>Data ricezione dell'ordine e "orari limite" della giornata</b> | La data ricezione dell'ordine è la data in cui l'ordine di pagamento perviene alla banca.<br>Qualora l'ordine pervenga alla banca:<br>- in una giornata non operativa (ad esempio tramite canale telematico),<br>- o in una giornata operativa dopo un determinato orario limite, cosiddetto "CUT-OFF",<br>l'ordine si considera ricevuto la giornata operativa successiva  |
| <b>Data Valuta</b>  | E' la data che determina unicamente la decorrenza degli interessi senza conferire al cliente alcun diritto circa la disponibilità dell'importo  |
| <b>Disponibilità somme versate</b>                                | Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.  |
| <b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>               | Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.  |
| <b>Euribor</b>  | E' l'acronimo di Euro Interbank Offered Rate ed è un indice di riferimento rilevato quotidianamente - sotto la supervisione del Comitato di Gestione dell'Euribor (Euribor Panel Steering Committee) - da EMMI - European Money Markets Institute (o da altro soggetto che verrà nominato in sostituzione dello stesso).<br>EMMI ha sede in Belgio ed è l'amministratore dell'indice di riferimento "Euribor". Per una miglior descrizione dell'Euribor o altre informazioni in merito al medesimo indice, è possibile fare riferimento al sito internet di EMMI - European Money Markets Institute ( <a href="http://www.emmi-benchmarks.eu">www.emmi-benchmarks.eu</a> ). |
| <b>Fido</b>   | Contratto in base al quale la banca/intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.  |
| <b>Internet Banking (Home Banking)</b>                            | È un servizio offerto a tutti i Clienti che consente di effettuare operazioni di visualizzazione dati bancari (informativo) e di transazione (dispositivo), attraverso la propria connessione internet domestica. Laddove previsto il canone viene addebitato mensilmente.  |
| <b>Non stornabilità</b>   | Indica il numero di giorni oltre i quali l'accredito di una somma versata diviene definitivo e irrevocabile.  |
| <b>Minimo costo trim. per registrazione operazione</b>            | Spesa minima dovuta, a prescindere dal fatto che si rientri nelle gratuità previste dalla convenzione.  |
| <b>Ordine permanente di bonifico</b>                              | Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente.  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Rating</b>   | Il rating è uno strumento che permette di tenere sotto controllo il livello di rischio della clientela, il suo valore viene espresso in lettere.  |
| <b>Remote Banking</b>                                       | Collegamento con la Banca tramite computer (attività bancaria a distanza).  |
| <b>Parametro di indicizzazione</b>                          | Parametro di mercato preso a riferimento per determinare il tasso di interesse applicato. Viene rilevato per valuta il primo giorno utile del trimestre solare.   |
| <b>Prelievo di contante</b>                                 | Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.   |
| <b>Ricarica carta prepagata</b>                             | Accreditamento di somme su una carta prepagata.   |
| <b>Rilascio di una carta di credito</b>                     | Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente. |
| <b>Rilascio di una carta di debito</b>                      | 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.  |
| <b>Rilascio moduli di assegni</b>                           | Rilascio di un carnet di assegni  |
| <b>Saldo disponibile</b>                                    | Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.   |
| <b>Sconfinamento</b>  | Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido")  |
| <b>Spesa per 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>Invio estratto conto</b>                                 | Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.   |
| <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 di mora</b>  | Tasso applicato sugli interessi divenuti esigibili non pagati.  |
| <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 tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore   |
| <b>Tenuta del conto</b>                                     | La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.   |
| <b>Terze Parti o Third Party Providers o TPP</b>            | I prestatori di servizi di pagamento che esercitano il Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento o il Servizio di Informazione sul Conto.   |
| <b>Valute sul prelievo di contante</b>                      | 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.  |
| <b>Valute sul versamento di contante</b>                    | 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.   |

## Cautele nell'utilizzo dei sistemi di pagamento

Le Carte di debito sono carte di pagamento che impegnano i fondi sul conto corrente di regolamento contestualmente all'operazione di prelievo o di pagamento;

Le carte di debito emesse dalla Banca Popolare Sant'Angelo SCPA sono associate al solo circuito domestico **BANCOMAT®** (per il prelievo) e **PagoBANCOMAT®** (per il pagamento) oppure sono associate al circuito domestico ed anche al circuito internazionale **Cirrus** (per il prelievo) e **Maestro** (per il pagamento) per consentire il funzionamento anche all'estero.

Utilizzando la carta per i prelievi presso gli sportelli automatici ATM o nei negozi per i pagamenti tramite POS, basterà prestare attenzione ai seguenti consigli per effettuare le operazioni in totale sicurezza:

### Custodite gelosamente il codice PIN (Personal Identification Number)

Il PIN è un numero segreto con il quale il titolare della carta, previa digitazione, si autentica ed autorizza le operazioni di prelievo e pagamento. In linea di massima, il PIN non può essere decodificato e non vi si può risalire nemmeno dai dati contenuti nella banda magnetica e nel microchip, ma una volta scoperto, con altre modalità, i truffatori possono accedere al vostro conto. La cosa migliore da fare per prevenire eventuali frodi, quindi, è custodire gelosamente il proprio PIN.

### Prelevamento ai distributori automatici "Atm" (Automated Teller Machine)

Quando prelevate denaro contante dai distributori automatici (ATM), i truffatori possono spiare il vostro PIN e, dopo avervi rubato la carta, accedere al vostro conto, pertanto, prendete le dovute precauzioni:

- per tutta la durata dell'operazione non permettete a nessuno di distrarvi o di spiarvi da dietro le spalle. Controllate sempre che chi è in coda dopo di voi resti a una distanza ragionevole rispetto a dove vi trovate. Siate prudenti se uno sconosciuto si offre di aiutarvi a uno sportello ATM, anche se la vostra carta resta bloccata o se incontrate difficoltà.
- se la vostra carta dovesse essere improvvisamente trattenuta dallo sportello automatico, disponetene immediatamente il blocco e contattate la vostra filiale di riferimento
- non utilizzate gli ATM che non siano fissati e parte integrante di un edificio o comunque al riparo e al sicuro all'interno di una struttura chiusa. Utilizzate sempre ATM ben visibili e ben illuminati. Siate oltremodo prudenti con gli sportelli automatici collocati in aree buie o in luoghi che vi sembrano poco controllati e frequentati

### **Controllare è importante**

Conservate sempre le carte in un **luogo sicuro** e verificate regolarmente che siano al loro posto.

Controllate regolarmente le **spese** e i **prelievi** effettuati con le vostre carte sugli **estratti conto forniti dalla banca**. Qualora rileviate un addebito ingiustificato, comunicatecelo al più presto possibile

Mantenete il **controllo** dei vostri **pagamenti** e **prelievi attivando il servizio di SMS Alert**.

Scaricate sul Vs smartphone l'APP. "BPSA mobile" per verificare rapidamente le operazioni contabilizzate sul conto corrente.

### **Come bloccare la carta di debito**

Fate bloccare la vostra carta se:

- › vi è stata rubata
- › vi accorgete di averla smarrita
- › sospettate un abuso
- › notate transazioni anomale sul vostro conto corrente
- › se il distributore automatico (ATM) non ve la restituisce senza un motivo valido

**contattando immediatamente il NUMERO VERDE: 800 822 056 (dall'Italia), +39.02.60843768 (dall'estero) e presentate apposita denuncia alle forze dell'ordine (Carabinieri o Polizia);**

Confermate l'avvenuta segnalazione di blocco alla banca (filiale di riferimento), personalmente ovvero mediante lettera raccomandata a.r., telegramma, fax o e-mail all'indirizzo: [notifichesistemiidipagamento@bancasantangelo.com](mailto:notifichesistemiidipagamento@bancasantangelo.com) fornendo copia della denuncia presentata alle Autorità competenti, indicando il numero di blocco.

### **Responsabilità della banca e del titolare della carta per le operazioni di pagamento**

Sia la Banca che il Cliente (Titolare della Carta) devono garantire, ciascuno per la propria parte, l'uso corretto e sicuro dei

prelievi su ATM e dei pagamenti eseguiti su internet o su terminale POS. In particolare, come Cliente, sei responsabile della tua carta e devi custodire con cura, sia la carta che il PIN e gli eventuali altri i codici di sicurezza. In caso di anomalie o problemi riscontrati durante le operazioni di pagamento, o in caso di abuso o utilizzo sospetto della tua Carta, devi immediatamente contattare il Servizio Blocchi secondo le modalità indicate in precedenza. Inoltre, se controllando le spese in estratto conto ne trovi una che ritieni di non aver fatto o sulla quale vuoi maggiori informazioni, la banca avvierà le eventuali verifiche.

#### **Se hai un PC, uno Smartphone o un Tablet:**

- installa e mantieni sempre aggiornato il software di protezione antivirus (i) e antispyware
- installa sempre gli aggiornamenti del sistema operativo e dei principali programmi che usi appena vengono rilasciati
- installa un firewall (ii) personale
- effettua regolarmente scansioni complete con l'antivirus
- non aprire messaggi di posta elettronica di cui non conosci il mittente o con allegati sospetti
- non installare applicazioni scaricate da siti non certificati o della cui attendibilità non sei sicuro
- se lo stesso PC/tablet/smartphone è usato anche da altre persone (familiari, amici, colleghi), fai in modo che adottino le stesse regole
- proteggi i tuoi dispositivi con PIN, password o altri codici di protezione
- Utilizzare una connessione sicura: il consiglio è di fare le operazioni bancarie sulla tua rete di casa (protetta con password se wifi) evitare reti pubbliche (hotel, aeroporti, centri commerciali etc) poiché gli "Sniffer" (programmi che effettuano un'attività di intercettazione passiva dei dati che transitano in un rete) sono sempre in agguato.
- Attenzione ai segnali: se note una modifica improvvisa delle impostazioni del sistema (ad esempio la pagina iniziale del browser) o ad eventuali peggioramenti delle prestazioni in generale (rallentamenti, aperture di finestre non richieste, ecc.) correte ai ripari poiché sono forte indice di infezioni.
- Non salvare mai la password nella memoria del tuo browser: pulisci la cache e la cronologia di navigazione ed installa componenti aggiuntivi al browser di cui sei certo dell'origine e comunque effettua il logout dal sito della banca quando hai finito.
- L'indirizzo della tua banca è [www.bancasantangelo.com](http://www.bancasantangelo.com): scrivilo direttamente nella barra degli indirizzi (quella più in alto nel browser) controlla di aver scritto correttamente e premi il tasto invio questo è l'accesso più diretto e quindi il più sicuro. Buona norma è la verifica dell'autenticità della connessione con la banca, controllando con attenzione il nome del sito e la sicurezza della connessione verificando che ci sia la scritta "https:" e non con "http:" nella barra di navigazione. Se trovi l'icona del lucchetto (o della chiave) clicca due volte e controlla la correttezza dei dati che vengono visualizzati.
- La Banca adotta le medesime modalità per comunicare sia la corretta esecuzione che l'eventuale mancata effettuazione di un ordine di pagamento: pertanto, diffida da qualsivoglia differente modalità di comunicazione delle suddette informazioni. Per avere assistenza, segnalare anomalie (ad esempio frodi, incidenti, ecc.) e in generale per qualsiasi informazione è a disposizione il servizio di assistenza al numero verde 800.247.088 (dall'estero 051-4992175) o all'indirizzo e-mail [tecusupport@csebo.it](mailto:tecusupport@csebo.it). Un operatore sarà a tua disposizione tutti i giorni, compresi sabato e domenica, dalle 6.00 alle 24.00.

i Il software antivirus permette di tenere il proprio dispositivo al riparo da software indesiderati ("malware") che potrebbero essere installati senza il consenso dell'utente, e carpire i dati di pagamento e altri dati sensibili del cliente a scopo fraudolento.

ii Il firewall personale ha lo scopo di controllare e filtrare tutti i dati in entrata e in uscita del proprio dispositivo, aumentando il livello di sicurezza del dispositivo su cui è installato.

**IMPORTANTE:** La Banca Popolare Sant'Angelo Scpa non fornisce supporto tecnico su antivirus, firewall e altre soluzioni di sicurezza installati sui dispositivi personali del cliente, né può essere ritenuta responsabile per la configurazione degli stessi.

*Ti ricordiamo infine che questa pubblicazione ha finalità esclusivamente informative. Nei siti della Polizia di Stato e dei Carabinieri ([www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it) - [www.carabinieri.it](http://www.carabinieri.it)) sono riportate utilissime informazioni per il cittadino al fine di evitare truffe con le carte di pagamento.*