Foglio Informativo

del conto corrente Zurich Bank Conto Base ISEE

Servizio offerto a: ☑ Consumatori ☐ Non consumatori

Per una migliore comprensione delle fasce di clientela, consultare la legenda.

Informazioni sulla Banca

Zurich Italy Bank S.p.A. - Sede Sociale e Direzione Generale: Via Benigno Crespi n. 23, 20159 Milano; capitale sociale Euro 49.000.000,00; codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese 12025760963; indirizzo PEC: zurich.italy@pec.zurich.it.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia ex art. 59 decreto legislativo n. 58/1998.
Iscrizione all'Albo delle Banche numero 8098.

SPAZIO DEDICATO AL CONSULENTE FINANZIARIO PER L'OFFERTA FUORI SEDE

Nome: _____ Cognome: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Matricola: _____ N° di iscrizione all'Albo: _____

Indirizzo: _____

_____

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 (versamento e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti.
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 correntista, in tutto in parte, il saldo disponibile.
Per questa ragione la Banca aderisce al sistema di garanzia Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e Fondo Nazionale di Garanzia ex Art. 59 D.L. 58/1998, che assicurano a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro.
Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, 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 correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per saperne di più:
La Guida pratica al conto corrente, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della Banca www.zurichbank.it nella sezione Trasparenza bancaria e presso i punti operativi dei Consulenti Finanziari.

Ai sensi dell'articolo 126-noviesdecies del Testo Unico Bancario, il Conto di Base è offerto a tutti i Consumatori soggiornanti legalmente nell'Unione Europea.

Il Conto Base ISEE è rivolto alle fasce socialmente svantaggiate della clientela, con un reddito ISEE annuo inferiore a euro 11.600,00, alle quali il Conto di Base è offerto senza spese e con l'esenzione dall'imposta di bollo.
È un prodotto studiato per soddisfare le esigenze bancarie di base. E' stato disegnato per chi è interessato ai principali servizi di deposito, d'incasso e di pagamento, purché gli utilizzi non siano elevati. E' disponibile esclusivamente per chi non è titolare di un Conto di Base presso la stessa o altre banche in Italia.
Il Conto di Base non consente: l'emissione di assegni bancari, il collegamento di carte di credito, l'accesso a forme di investimento e deposito titoli per gli investimenti, alcun tipo di scoperto (non saranno eseguiti ordini di pagamento in assenza di fondi o tali da comportare un saldo negativo).

Principali Condizioni Economiche

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e 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 anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i Fogli Informativi dei servizi accessori al conto,** messi a disposizione dalla Banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno,** riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i Clienti tipo indicati dalla Banca nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

Prospetto delle principali condizioni	
Spese per l'apertura del conto	Euro 0,00

Spese fisse	
Tenuta del conto	
Canone annuo per tenuta del conto	Euro 0,00
di cui:	
- Canone annuo (importo applicato pro-quota su base mensile)	Euro 0,00
- Imposta di bollo obbligatoria per legge	Non prevista
Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Vedi la sezione "Indicatore dei costi complessivi" (ICC) del Documento informativo sulle spese
Gestione liquidità	
Spese annue per conteggio interessi e competenze (applicate pro-quota su base trimestrale)	Euro 0,00
Servizi di pagamento	
Rilascio di una Carta di debito internazionale (MASTERCARD)	Euro 0,00 al mese
Periodicità di addebito canone	Mensile
Rilascio di una Carta di credito (VISA)	Non prevista
Rilascio modulo assegni (n. 10 assegni per carnet)	Non previsto
Home Banking (servizio di Internet Banking e Banca Telefonica)	
Canone annuo per Internet Banking e Banca Telefonica applicato mensilmente pro-quota	Euro 0,00

Spese variabili	
Gestione liquidità	
Registrazione di ogni operazione effettuata tramite canali tradizionali	Euro 0,00
Registrazione di ogni operazione effettuata tramite Internet Banking	Euro 0,00
Costo invio singolo estratto conto	
- cartaceo	Euro 0,00
- Internet	Euro 0,00
Documentazione relativa a singole operazioni ai sensi dell'art. 119 TUB:	
- copia estratto conto (per singola richiesta)	Euro 6,00
- per ogni ulteriore periodo rendicontato	Euro 0,50
- documentazione contabile, copia assegni, copia F23/F24 (per ogni richiesta)	Euro 8,50
Servizi di pagamento	
Prelievo di contante allo sportello automatico di altra banca in Italia e Paesi SEPA	vedi Fascicolo dei Servizi Accessori
Prelievo di contante allo sportello automatico di altra banca in Paesi non SEPA	vedi Fascicolo dei Servizi Accessori
Bonifico interno internet	Euro 0,00
Bonifico interno telefono	Euro 0,00
Bonifico interno cartaceo	Euro 0,00
Bonifico esterno internet	Euro 0,00

Bonifico esterno telefono	Euro 0,00
Bonifico esterno cartaceo	Euro 0,00
Bonifico Extra SEPA	vedi Fascicolo dei Servizi Accessori
Ordine permanente di bonifico	Euro 0,00
Addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD)	Euro 0,00

Interessi somme depositate	
Interessi creditori	
Tasso creditore annuo nominale	0,00%
Indicizzazione del tasso creditore annuo nominale	Non indicizzato

Fidi e Sconfinamenti	
Fidi	
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Servizio non previsto
Commissione omnicomprensiva annuale (CsA) applicata trimestralmente	Servizio non previsto
Sconfinamenti	
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra Fido	Servizio non previsto
Commissione di istruttoria veloce	Servizio non previsto
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido (valore massimo applicabile)	13,50% non indicizzato
Commissione di istruttoria veloce	euro 0,00

Disponibilità somme versate (giorni lavorativi successivi alla data dell'operazione)	
Contanti versati allo sportello di istituti convenzionati	Data Versamento
Assegni bancari stessa banca	Data Versamento
Assegni bancari altri Istituti e vaglia postali standardizzati	4 gg lavorativi
Assegni circolari stessa banca	Data Versamento
Assegni circolari altri istituti	4 gg lavorativi

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato sul sito internet della Banca www.zurichbank.it nella sezione Trasparenza Bancaria.

Quanto può costare il fido

Per sapere quanto può costare il fido, si rimanda al Foglio Informativo "Apertura di credito in conto corrente" oppure al documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" per le aperture di credito (Fido) non garantite fino a 75.000 €, disponibili sul sito della Banca www.zurichbank.it nella sezione trasparenza bancaria.

Altre Condizioni Economiche

Operatività corrente e gestione della liquidità	
Altro	
Spese invio comunicazioni a vario titolo (es.: Documento di Sintesi)	
- cartaceo	Euro 0,00
- internet	Euro 0,00

Informazioni sui Servizi di Pagamento

TERMINI DI RICEZIONE E DI REVOCA DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO

Gli Ordini di Pagamento del Pagatore si intendono ricevuti dalla Banca secondo quanto previsto in relazione a ciascun Servizio di Pagamento. In mancanza, essi si intendono ricevuti nel momento in cui viene, a seconda dei casi:
a) consegnata al Cliente copia, siglata dal Consulente Finanziario, del modulo cartaceo contenente l'ordine sottoscritto dal Cliente; o
b) ricevuto dal sistema informativo della Banca.
Gli Ordini di Pagamento del Beneficiario del Cliente, o dello stesso Cliente che dispone l'ordine per il tramite del Beneficiario, si intendono ricevuti dalla Banca nel momento in cui viene messo a disposizione del sistema informativo della Banca il messaggio telematico proveniente dal Beneficiario, se anch'egli Cliente della stessa Banca, o dal suo PSP.
Senza pregiudizio per quanto previsto in relazione a ciascun Servizio di Pagamento, gli Ordini di Pagamento si considerano ricevuti nella stessa Giornata Operativa, se ricevuti nei termini indicati come segue:
- per ordine tramesso in via telematica (Internet Banking), qualora sia attivato il relativo servizio, alla Banca entro le ore 16:00 nelle giornate lavorative;
- per ordine tramesso in via telematica (Internet Banking), qualora sia attivato il relativo servizio, alla Banca entro le ore 12:00 nelle giornate festive;

L'Ordine di Pagamento telematico della Ri.Ba. deve essere conferito entro le ore 15.30 della Giornata Operativa precedente la data di scadenza. Superati i termini di ricezione sopra indicati, gli ordini di pagamento sono considerati come ricevuti nella giornata operativa immediatamente successiva. La Banca si riserva comunque la possibilità di eseguire l'Ordine di Pagamento nella Giornata Operativa in cui l'ha ricevuto.
Nel caso in cui il Cliente e la Banca convengono che un determinato Ordine di Pagamento dello stesso Cliente deve essere avviato in un determinato giorno o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il Pagatore mette a disposizione della Banca i fondi necessari, ai fini del rispetto dei tempi di esecuzione, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Se il giorno convenuto cade in una giornata non operativa per la Banca, l'ordine si intende ricevuto la Giornata Operativa successiva.
L'ordine di pagamento non può essere revocato dal Cliente, salvo che si tratti di un ordine di pagamento con data futura oppure che la Banca vi consenta.
Nel caso di Addebiti Diretti, il Pagatore può revocare l'Ordine di Pagamento non oltre la fine della Giornata Operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi. La Banca dà tempestiva comunicazione della revoca al PSP del Beneficiario, ove le modalità e i tempi di effettuazione della revoca lo consentano.
Nel caso di Ordini di Pagamento con data futura il Cliente può revocare l'ordine non oltre la fine della Giornata Operativa precedente il giorno concordato.
Decorsi i termini, il Cliente può revocare un Ordine di Pagamento solo in base ad apposito accordo con la Banca.

DATI NECESSARI PER L'ESECUZIONE DEL PAGAMENTO

A seconda del tipo di pagamento richiesto, può essere necessaria l'indicazione sull'ordine di pagamento da parte del Cliente dell'identificativo unico e/o di altri dati richiesti nel documento con cui è impartito l'ordine di pagamento o nell'ambito del servizio di pagamento utilizzato per impartire l'ordine. L'ordine di pagamento disposto dal Cliente si ritiene eseguito correttamente, per quanto concerne il Beneficiario e/o il Conto di Pagamento corrispondente all'Identificativo Unico, quando è eseguito in conformità all'Identificativo Unico indicato dal Cliente.

La Banca deve eseguire l'operazione di pagamento in conformità all'identificativo fornito dal Cliente. Se l'operazione di pagamento è eseguita in base all'identificativo unico fornito dal Cliente, la stessa deve essere considerata eseguita a favore del corretto beneficiario. Il Cliente che dispone un Ordine di Pagamento è pertanto responsabile della completezza ed esattezza dell'Identificativo Unico o dei codici identificativi del Beneficiario e/o del relativo conto. La Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, quando il Cliente ha indicato un Identificativo Unico incompleto e/o inesatto. La Banca resta esente da responsabilità anche se il Cliente, in aggiunta all'Identificativo Unico incompleto e/o inesatto, aveva fornito altre informazioni. Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera - per quanto ragionevolmente possibile - per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto. La Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per il recupero dei fondi trasferiti in base ad un identificativo unico inesatto fornito dal Cliente. Se non è possibile il recupero delle somme, la Banca, su richiesta scritta del Cliente, è tenuta a fornirgli ogni informazione utile ai fini di un'azione di tutela.

TEMPI DI ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO, DATA VALUTA E DISPONIBILITÀ DEI FONDI

In qualità di Banca del Pagatore, la Banca:
a) addebita il relativo importo nel Conto di Pagamento del Cliente con Data Valuta pari alla data dell'addebito stesso;
b) assicura che l'accredito a favore del Beneficiario sul Conto di Pagamento del PSP del Beneficiario avverrà entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella della ricezione dell'ordine;
In qualità di Banca del Beneficiario, la Banca:
a) applica la valuta con pari data di quella dell'accredito dell'importo dell'operazione sul conto della Banca; purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra Euro e la valuta di uno Stato membro ovvero tra le valute di due Stati membri dell'Unione Europea, assicura al Beneficiario la Disponibilità dell'importo nella stessa Giornata Operativa in cui l'importo è accreditato sul conto della Banca;
b) se l'Ordine di Pagamento è disposto su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, trasmette l'ordine al PSP del Pagatore entro i limiti di tempo convenuti tra la Banca ed il proprio Cliente Beneficiario. Nel caso di Addebiti Diretti, la Banca trasmetterà l'ordine nei tempi che consentono il regolamento dell'Operazione di Pagamento alla data di scadenza convenuta.

Operazioni di pagamento disposte dal Cliente
- bonifico SEPA e Extra-SEPA: si considera ricevuto nella stessa Giornata Operativa in cui è stato impartito, se pervenuto alla Banca entro i limiti di orario indicati. L'ordine pervenuto oltre detto limite orario si considera ricevuto nella Giornata Operativa successiva;
- Ri.Ba: si considera ricevuto nella data di scadenza del pagamento stesso, sempre che:
  a) l'ordine di sia stato ricevuto dalla Banca entro la data di scadenza stessa ed entro i limiti di orario previsti;
  b) l'Ordine di Pagamento telematico sia stato prenotato entro le ore 15.30 della Giornata Operativa precedente la data di scadenza.

Quando la data di scadenza non coincide con una Giornata Operativa, essa si intenderà automaticamente posticipata alla prima Giornata Operativa successiva;
- pagamento di imposte, contributi e tasse con le procedure F24 e F23: addebito in Giornata Operativa e accredito al beneficiario nei tempi stabiliti dalla pubblica amministrazione;
- pagamento di imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (Riscossione mediante Avviso): si considera ricevuto nella stessa Giornata Operativa in cui è stato impartito, se pervenuto alla Banca entro i limiti di orario indicati. L'ordine pervenuto oltre detto limite orario si considera ricevuto nella Giornata Operativa successiva;
- pagamento di avvisi bollettini MAV: si considera ricevuto nella stessa Giornata Operativa in cui è stato impartito, se pervenuto alla Banca entro i limiti di orario indicati. L'ordine pervenuto oltre detto limite orario si considera ricevuto nella Giornata Operativa successiva;
- pagamento di bollettini bancari: si considera ricevuto nella stessa Giornata Operativa in cui è stato impartito, se pervenuto alla Banca entro i limiti di orario indicati. L'ordine pervenuto oltre detto limite orario si considera ricevuto nella Giornata Operativa successiva;

Operazioni di pagamento disposte da terze parti
- bonifico SEPA: la Banca mette a disposizione ed accredita sul Conto di Pagamento del Beneficiario i fondi pervenuti a suo favore nella stessa Giornata Operativa e con la stessa valuta in cui i fondi sono stati accreditati alla Banca stessa;
- bonifico Extra-SEPA: la Banca mette a disposizione ed accredita sul Conto di Pagamento del Beneficiario i fondi pervenuti a suo favore nella stessa Giornata Operativa e con la stessa valuta in cui i fondi sono stati accreditati alla Banca stessa, se il Bonifico è nella stessa divisa del Conto di Pagamento oppure se è necessaria una conversione valutaria tra Euro e la valuta di uno Stato Membro oppure tra le valute di due Stati Membri. Negli altri casi, per l'accredito del Bonifico la Banca effettua un'operazione di conversione valutaria, secondo le modalità ed i tempi necessari
- addebito diretto (SEPA Direct Debit): l'Ordine di Pagamento trasmesso dal PSP del Beneficiario alla Banca si considera ricevuto alla data di scadenza indicata nell'ordine stesso..

Operazioni di pagamento in divisa diversa da euro
La Banca accrediterà in Conto Corrente il controvalore di Bonifici e rimesse disposti da terzi in una qualsiasi delle valute di conto valutario, previa conversione in Euro – o nella divisa pattuita – al cambio corrente alla data dell'esecuzione dell'operazione, rilevato secondo i parametri indicati nel DDS.

Diritto di recesso
L'esercizio del diritto di recesso dai servizi di pagamento comporta la chiusura del rapporto contrattuale i cui termini sono riportati nella sezione "Recesso e Reclami".

Recesso e Reclami

Recesso dal contratto	Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto. In caso di conclusione di questo contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente, se è un consumatore ai sensi del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), può comunicare il proprio recesso senza penali e senza dover indicare il motivo entro quattordici giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto. La comunicazione contenente la richiesta di chiusura del conto corrente può essere effettuata: a) dal Cliente inviando, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, alla sede della Banca o, b) alla Banca da un'altra banca presso cui il Cliente intende trasferire il saldo del e/o i Servizi di Pagamento connessi al Conto Corrente di cui chiede la chiusura. Se la comunicazione di recesso dal Conto Corrente è inviata alla Banca con questa modalità, la chiusura del Conto Corrente avviene secondo le norme stabile dagli artt. 126-quinquiesdecies ss. TUB sul trasferimento dei servizi di pagamento connessi al Conto di Pagamento. Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati. Dalla data in cui la Banca riceve la richiesta del Cliente e sino al momento in cui essa interrompe l'operatività del Conto Corrente (per mera chiusura del Conto Corrente medesimo o per chiusura dello stesso con trasferimento del saldo positivo e dei Servizi di Pagamento) per effettuare il calcolo delle competenze, restano possibili sul Conto Corrente solo le seguenti operazioni: bonifici, accrediti, addebiti diretti (ad esempio, per il pagamento di utenze o altri servizi), addebito di rate di mutui e finanziamenti, pagamento assegni. Altre operazioni sul Conto Corrente sono possibili solo se concordate con la Banca; la loro esecuzione può determinare un allungamento dei tempi di chiusura. Prima della data di chiusura del Conto Corrente, ciascuna delle Parti deve corrispondere all'altra quanto dovuto; pertanto, la presenza sul Conto Corrente di un saldo negativo, alla data di chiusura, costituisce un obbligo pendente del Cliente, che può determinare il differimento della chiusura del Conto Corrente. La Banca può recedere in qualsiasi momento dal contratto di conto corrente e/o dalla convenzione di assegno, tramite comunicazione scritta, dando un preavviso di almeno due mesi, ovvero con effetto immediato in presenza di un giustificato motivo, dalla data di ricezione della comunicazione. La Banca può inoltre recedere se il giustificato motivo riguarda anche uno soltanto dei cointestatari.

	Con riferimento ai Servizi di Pagamento di volta in volta resi disponibili dalla Banca, è possibile l'esercizio del diritto di recesso sia da parte del Cliente sia da parte della Banca anche in relazione a uno o più singoli Servizi di Pagamento; in tal caso, il Contratto Quadro resta in vigore con riferimento agli altri Servizi di Pagamento per i quali non è stato esercitato il diritto di recesso. Qualora il Cliente receda da uno o più Servizi di Pagamento e la Banca sia impossibilitata a continuare a fornire esclusivamente i Servizi di Pagamento per i quali non è stato esercitato il recesso, la Banca medesima potrà recedere dal Contratto Quadro immediatamente, in deroga al preavviso di cui al primo periodo del presente comma. In ogni caso di recesso, il Cliente corrisponderà alla Banca le spese per i servizi, liquidate periodicamente, solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso. Se il Cliente aveva già pagato anticipatamente tali spese, la Banca rimborserà il Cliente in misura proporzionale.
Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale	Massimo 3 giorni lavorativi se il Cliente si avvale della modalità di comunicazione del recesso di cui alla lett. a) del paragrafo precedente e al Conto Corrente non sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del Conto Corrente. Massimo 12 giorni lavorativi, se il Cliente si avvale della modalità di comunicazione del recesso di cui alla lett. a) del paragrafo precedente e al Conto Corrente sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del Conto Corrente ed è subordinato al fatto che il Cliente restituisca le carte di pagamento collegate al Conto Corrente e fornisca istruzioni per definire i rapporti o servizi collegati. In pendenza di questi termini, la Banca acquisisce i dati delle operazioni relative ai rapporti o servizi collegati al Conto Corrente e definisce il saldo di chiusura. Il termine può tuttavia essere superato se, per la definizione di alcuni rapporti o servizi, la Banca deve acquisire dati da soggetti terzi.
Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento	Qualora la richiesta di estinzione provenisse, come previsto dalla modalità di cui alla lett. b) del paragrafo "Recesso dal contratto", tramite un'altra Banca presso cui il Cliente intende trasferire il saldo del Conto di cui si chiede la chiusura, questa avviene nella data che il Cliente indica alla banca presso cui intende trasferire il saldo del e/o i Servizi di Pagamento connessi al Conto Corrente, salvo che, per la presenza di obblighi pendenti, la chiusura non possa avvenire nella data indicata dal Cliente. In questo caso, la stessa avviene secondo le norme stabilite dal D. Lgs. 15 Marzo 2017 n. 37 sul trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento. Per maggiori informazioni si invita a consultare il documento "Informazioni relative al servizio di trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento", disponibile sul sito www. zurichbank.it nella sezione dedicata alla Trasparenza Bancaria.
Reclami	Il Cliente può presentare i propri reclami alla Banca, tramite posta ordinaria all'indirizzo Zurich Italy Bank S.p.A., Via Benigno Crespi n. 23, 20159 Milano, posta elettronica certificata all'indirizzo ufficio.reclami@pec.zurichbank.it e tramite email all'indirizzo ufficio.reclami@info.zurichbank.it. La Banca risponderà entro 60 giorni dal ricevimento. Se il reclamo riguarda la prestazione dei Servizi di Pagamento la Banca dovrà rispondere entro il termine massimo di 15 Giornate Operative. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, in situazioni eccezionali, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, comunque non superiore ai 35 (trentacinque) Giornate Operative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a Operazioni di Pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il predetto termine è ridotto a 10 (dieci) Giornate Operative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'Operazione di Pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a: • Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca la relativa guida riguardante l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale; • Conciliatore Bancario Finanziario - Organismo di Conciliazione Bancaria. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere alla Banca. **Se il Cliente è residente in un altro Stato membro dell'Unione Europea, si potrà rivolgere anche a FIN-NET di cui potrà trovare tutte le indicazioni sul sito http://ec.europa.eu/internalmarket/fin-net/.**

Legenda

Addebito diretto	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.

Arbitro Bancario Finanziario	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.
Assegno Bancario	È un titolo di credito pagabile a vista, cioè all'atto della presentazione presso la Banca, ed è uno strumento con il quale il Cliente (il traente), che ha somme disponibili presso la Banca, può disporre dei fondi a favore proprio o di terze persone.
Assegno Circolare	Diversamente dall'Assegno Bancario, l'Assegno Circolare è emesso dalla Banca (emittente) a favore di un soggetto determinato per somme già messe a disposizione dal richiedente presso la Banca.
Banca Telefonica	Servizio di assistenza telefonica fornito della Banca per l'esecuzione di operazioni informative e dispositive.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica che riceve la somma riveniente da un ordine di pagamento.
Bollettino Freccia	Servizio che consente al debitore, al quale è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario.
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 ad un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non - SEPA.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Carta di credito	Strumento di pagamento con il quale l'emittente mette a disposizione a favore del cliente una somma di denaro (fido) che può essere utilizzata a sua discrezione (come ad esempio l'acquisto di beni/servizi), con l'obbligo di restituzione attraverso il rimborso della somma utilizzata in una o più soluzioni. Con il pagamento effettuato dal cliente, una volta coperti gli eventuali interessi maturati, si ricostituisce in tutto o in parte la disponibilità del fido che può quindi essere nuovamente utilizzato.
CBILL	CBILL è il servizio di consultazione e pagamento on line delle bollette realizzato dagli istituti finanziari che fanno parte del Consorzio CBI per offrire alle imprese, alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini un nuovo strumento ad alto valore aggiunto nell'ambito della Banca multicanale.
Codice IBAN	Il codice IBAN (International Bank Account Number) è composto da una serie di caratteri alfanumerici, che identificano univocamente un conto aperto presso una qualsiasi Banca dell'area SEPA. La lunghezza del codice IBAN varia a seconda della nazione di appartenenza del conto, con un massimo di 34 caratteri. Per i conti aperti presso Banche italiane, l'IBAN ha una lunghezza fissa di 27 caratteri ed è così composto: - il codice Paese: IT; - due cifre con il codice di controllo dell'intero IBAN; - un carattere alfabetico corrispondente al CIN; - cinque caratteri numerici corrispondenti al codice ABI della Banca; - cinque caratteri numerici corrispondenti al codice CAB dello sportello; - dodici caratteri alfanumerici corrispondenti al numero del conto.
Commissione di istruttoria veloce (CIV)	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Codice personale segreto	Codici (es. il PIN) attribuiti, in via personale e segreta, al titolare al fine di utilizzare il servizio e difenderlo dall'accesso da parte di persone non autorizzate.
Commissione onnicomprensiva (CsA)	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.
Conto di pagamento	Il Conto Corrente utilizzato dal Correntista per l'esecuzione o la ricezione di un'Operazione di Pagamento.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Chiunque non rientri nella definizione di "Consumatore" rientra nella definizione di "non consumatore".
Contratto	Il Contratto di Conto Corrente sottoscritto dal Correntista.
Correntista o Cliente	Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica che ha in essere un Contratto di Conto Corrente con la Banca o che intenda sottoscriverne uno.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il Cliente può utilizzare le somme versate.
Documento di Sintesi	Documento che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal Contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Estratto Conto	Documento contabile nel quale sono riportate in ordine cronologico tutte le operazioni, a debito e a credito, effettuate nel periodo considerato, così da consentire al titolare del rapporto di verificare l'esattezza delle scritture registrate dalla Banca.
Fido	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.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Internet Banking	Il cliente può accedere all'Area Riservata del sito internet della Banca e nell'App per l'esecuzione di operazioni informative e dispositive.
Istituti Convenzionati	Deutsche Bank
MAV	Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla banca del creditor.
Operazione di pagamento	L'atto, posto in essere dal Pagatore o per suo conto o dal Beneficiario, di collocare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Pagatore e Beneficiario.
Ordine di pagamento	Qualsiasi istruzione da parte del Pagatore o del Beneficiario al proprio PSP di eseguire un'Operazione di Pagamento.
Ordine permanente di bonifico	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.
Pagatore	La persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Prestatore di servizi di pagamento (PSP)	Un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.
Recesso	Facoltà di una parte contrattuale di liberarsi unilateralmente dagli obblighi assunti con il Contratto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di credito	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.
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.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo contabile	Saldo risultante dalla mera somma algebrica delle singole scritture dare/avere, nel quale sono ricompresi importi non ancora giunti a maturazione.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Le somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extrafido"); le 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").
Sconfinamento in assenza di fido e extra fido	Le somme di denaro utilizzate dal Cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extrafido"); le 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").
Scoperto di conto	Forma di finanziamento che la banca concede al cliente senza che quest'ultimo debba presentare alcun tipo di garanzia (reale o personale). La Banca mette a disposizione del correntista una determinata somma, aprendo di fatto una linea di credito, che può essere utilizzata del tutto o in parte, anche in mancanza di fondi sul conto, ogni qualvolta se ne abbia la necessità, per effettuare operazioni come (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo): emissione di assegni, bonifici e prelievi.

SEPA Direct Debit (SDD)	SEPA Direct Debit (SDD) è lo strumento di pagamento che ha sostituito il RIO. I riferimenti normativi sono analoghi a quelli del SEPA Credit Transfer (SCT). SEPA Direct Debit consiste in un incasso pre-autorizzato, in forza di un mandato debitamente sottoscritto e rilasciato direttamente dal Cliente-debitore al suo creditore-beneficiario e non alla Banca. E' utilizzato generalmente per i pagamenti, espressi in euro, di natura ricorrente, come ad esempio le utenze luce e gas, ovvero per il pagamento di fatture commerciali.
Servizi di pagamento	• Servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento; • servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento; • esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento: - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum; - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi; - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti; • esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di servizi di pagamento: - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti una tantum; - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi; - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti; • emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento; • rimessa di denaro; esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'operazione di pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l'utilizzatore di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi.
Spazio Economico Europeo (SEE)	Area che include gli Stati appartenenti all'UE, con l'aggiunta di Norvegia, Islanda e Liechtenstein.
SEPA	Area che ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno degli Stati Membri dell'Unione Europea (UE) con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, del Principato di Monaco e di San Marino.
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Salvo buon fine	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.
Spazio Economico Europeo (SEE)	Area che include gli Stati appartenenti all'UE, con l'aggiunta di Norvegia, Islanda e Liechtenstein.
Strumento di Pagamento	Qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca e di cui il Cliente si avvale per impartire un Ordine di Pagamento.
P.I.N. (Persona! Identification Number)	Codice numerico personale segreto che identifica il Titolare e lo legittima a disporre con modalità elettroniche del conto corrente e del conto titoli.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	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.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	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.
Tenuta del conto	La Banca / Intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
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.