

**FOGLIO INFORMATIVO DEL  
"CONTO CORRENTE E HOME BANKING RISERVATO ALLE MICROIMPRESE- SMALL BUSINESS"  
AGGIORNAMENTO: MARZO 2022**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Denominazione e forma giuridica: Banca 5 S.p.A.  
Sede Legale e Direzione Generale: via Bisceglie 120, 20152 MILANO - Numero Verde:  
Consumatori 800.999.515, Imprese 800.813.813, Fax +39.02.366.10.220 - e-mail:  
info@banca5.com, PEC: banca5@pec.banca5.com - Indirizzo internet: www.banca5.com -  
Capitale Sociale: € 30.000.000,00 i.v. R.E.A. 1821728 - Codice ABI 03385 - iscritta all'Albo

delle Banche al n. 5692 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Società partecipante  
al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) Codice Fiscale  
05435910962, Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela  
dei Depositi - Appartenente a: Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi  
Bancari - Socio Unico, Direzione e Coordinamento: Intesa Sanpaolo S.p.A.

**DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE**

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo Sede  
(via/piazza e num. civico) \_\_\_\_\_

Qualifica \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o Elenchi \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

**CHE COS'È IL CONTO CORRENTE**

**CARATTERISTICHE:**

Il Contratto di Conto Corrente è riservato da Banca 5 alle Microimprese; pertanto, il Cliente sottoscrive lo stesso in qualità di Esercente di attività imprenditoriale e si impegna ad utilizzare il Conto per scopi riferibili esclusivamente alla propria attività imprenditoriale o professionale escludendo ogni movimento di Fondi relativo a finalità personali e private del Cliente medesimo o dei suoi legali rappresentanti o delegati.

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile). Il Conto Corrente consente, inoltre, il regolamento di Operazioni di Pagamento ai sensi del D.Lgs 11/10 per come modificato dal D.Lgs 218/2017; il Cliente, infatti, potrà usufruire dei Servizi di Pagamento (ad es. Bonifici SCT, SDD etc., i cui costi e le valute sono indicati nelle condizioni economiche del Contratto) oltre che, se sussistono i presupposti indicati nel Contratto, valersi del tramite di Terze Parti per l'esecuzione delle Operazioni Informative e Dispositive consentite.

**RISCHI TIPICI:**

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 o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi", che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro.

Oltre tale importo esiste il rischio connesso all'applicazione del "bail-in" - introdotto dalla Direttiva 2014/59/UE e recepito in Italia con i decreti legislativi 180 e 181 del 16/11/2015 volto a prevenire e gestire le eventuali situazioni di crisi delle banche. La logica del "bail-in" stabilisce in particolare la gerarchia dei soggetti che saranno coinvolti nel salvataggio di una banca. Secondo tali regole, solo dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa, si passa a quella successiva secondo questa gerarchia:

- a. azionisti
- b. detentori di altri titoli di capitale
- c. altri creditori subordinati (tra i quali i detentori di obbligazioni subordinate)
- d. creditori senza garanzie reali (es. pegno, ipoteca) né personali (es. fideiussione) tra i quali:
  - detentori di obbligazioni non subordinate e non garantite
  - detentori di certificate

- clienti che hanno derivati con la banca, per l'eventuale saldo creditore a loro favore dopo lo scioglimento automatico del derivato
  - titolari di conti correnti e altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante, diversi dai soggetti indicati al punto successivo
- e. persone fisiche, microimprese, piccole e medie imprese titolari di conti correnti ed altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante (la cosiddetta depositor preference). A partire dal 2019 la depositor preference sarà estesa a tutti i conti correnti e altri depositi sempre per l'importo eccedente i 100.000 euro per depositante.

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](http://www.bancaditalia.it), sul sito della banca [www.banca5.com](http://www.banca5.com) e presso la sede della banca.
- **la Guida pratica "I Pagamenti nel commercio elettronico"**, che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online. La Guida è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della banca (indicato nella precedente sezione "Informazioni sulla banca").

## TERZA PARTE

Il cliente può avvalersi di Terze Parti al fine di:

- avviare un'operazione di pagamento a favore di un beneficiario;
- accedere alle informazioni dei propri conti, anche se intrattenuti con molteplici Istituti;
- avviare un'operazione di pagamento con carta a favore di un beneficiario tramite l'utilizzo di una carta emessa da un istituto finanziario diverso rispetto a quello dove il cliente possiede il conto di pagamento.

In presenza dei seguenti presupposti:

- sia titolare presso la Banca di un servizio a distanza tramite internet cui il conto è collegato e abbia già effettuato il primo accesso a tale servizio;
- per ogni sessione di comunicazione, la Terza Parte si identifichi e comunichi in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

In particolare gli ordini di pagamento che possono essere disposti tramite una Terza Parte sono:

- Bonifico Europeo Unico Area SEPA
- Bonifico Istantaneo (SCT Inst)

Le informazioni sul conto che possono essere richieste tramite Terza Parte sono:

- Saldo del conto;
- Movimenti del conto.

Infine una Terza Parte può chiedere alla Banca conferma immediata della disponibilità sul conto dell'importo corrispondente ad una determinata operazione di pagamento basata su una carta emessa da tale Terza Parte e collegata al conto, se il cliente ha rilasciato alla Banca il consenso a rispondere alla Terza Parte anteriormente alla prima richiesta di conferma; in caso di conto cointestato a firme congiunte, il consenso deve essere dato da tutti i cointestatari.

### RETTIFICA DI PAGAMENTI NON AUTORIZZATI O ESEGUITO IN MODO INESATTO O TARDIVO

Nel caso di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo oppure nel caso di mancata esecuzione di un pagamento, il cliente può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza alla Banca per iscritto.

Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo le ore 16:30 tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.

La richiesta di rettifica deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito o accredito.

## CHE COS'È IL SERVIZIO DI HOME BANKING

### CARATTERISTICHE:

Il Servizio di HB consente al Cliente di effettuare (tramite internet, per via telefonica o mediante Terminale), operazioni di interrogazione e di disposizione su tutti i Rapporti sottoscritti con Banca 5 e all'uopo abilitati. I Servizi consentono, tramite il canale telematico o telefonico, nel rispetto dei limiti operativi previsti e delle funzioni abilitate, di:

- avere informazioni sul conto corrente e sui Rapporti ad esso collegati;
- impartire disposizioni a valere sul conto corrente e sui Rapporti ad esso collegati;
- richiedere l'abilitazione on line di ulteriori funzionalità o su altri rapporti intrattenuti con Banca 5;
- richiedere la modifica dei limiti operativi.

Il Servizio di HB include, previo consenso del cliente e alle condizioni economiche sotto indicate, anche un Servizio Informativo che permette al Cliente di avere una visione più efficiente della propria situazione finanziaria monitorando uno o più conti a lui intestati presso Banca 5 e presso altre banche.

Il Servizio Informativo è un servizio telematico che consente a Banca 5 di accedere, in qualità di AISP (Account Information Service Provider), alle informazioni transazionali e al saldo/movimenti dei conti correnti detenuti dal Cliente presso differenti Istituti di Credito.

In particolare il Cliente può:

- visualizzare le informazioni dei conti che deciderà di aggiungere;
- consultare la lista movimenti ed i saldi aggiornati sulla base di impegni certi.

Inoltre, tramite il Servizio di Home Banking, il Cliente può usufruire di un servizio di disposizione di ordini di pagamento con cui impartire ordini di bonifico SEPA o di bonifico SEPA istantaneo verso un beneficiario addebitando un conto detenuto presso altra Banca.

Banca 5 in qualità di PISP (Payment Initiation Service Provider) funge da tramite tra la Banca e il Cliente titolare del conto per avviare il pagamento a favore di un terzo soggetto beneficiario della disposizione. A tal fine il Cliente preliminarmente deve collegare al servizio di Home Banking il conto di pagamento dal quale intende disporre l'ordine per renderlo accessibile online e prestare il proprio consenso all'esecuzione dell'operazione.

### RISCHI TIPICI:

Il Servizio è un prodotto sicuro anche se può comportare i seguenti rischi:

- in caso di sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi dei codici per l'accesso (ad es. tramite le cd. operazioni di phishing) possono essere effettuate dai terzi venuti in possesso dei codici, operazioni dispositive a valere sui rapporti collegati ai Servizi; il rischio di tali utilizzi illegittimi è esteso nel caso in cui i servizi consentano di aumentare i limiti operativi o collegare altri rapporti con funzionalità dispositiva: tuttavia, tale rischio può essere ridotto al minimo se il Cliente osserva le comuni regole di prudenza e di diligenza;
- perdita, alterazione o diffusione di informazioni, trasmesse attraverso i servizi e dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica, effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- impossibilità di utilizzare i Servizi a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico.

## CHE COSA SONO I SERVIZI DI ALIMENTAZIONE DEL CONTO

I Servizi di Alimentazione del Conto Corrente Banca 5 consentono al Cliente, utilizzando le funzionalità tempo per tempo abilitate sul Dispositivo in suo possesso, di disporre accrediti sul proprio Conto Corrente acceso presso Banca 5, addebitando il conto di prossimità detenuto presso altra Banca mediante SEPA SDD o bollettino Freccia.

L'erogazione di uno o più Servizi di Alimentazione può essere subordinata a requisiti tecnico-operativi, come, ad esempio, nel caso in cui, per la specifica funzionalità di alimentazione prescelta dal Cliente tra quelle disponibili, sia necessario l'utilizzo di un particolare Dispositivo.

Per le caratteristiche, i costi ed i rischi del servizio di Alimentazione Conto si rimanda al relativo foglio informativo.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Contratto è regolato dalle seguenti condizioni economiche, che ne costituiscono parte integrante ed essenziale.

### • PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

#### QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO - TAEG (TASSO ANNUO EFFETTIVO GLOBALE)

Per conoscere quanto può costare il fido è necessario consultare il documento informativo relativo all'apertura di credito in conto corrente.

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un cliente 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 le "Altre condizioni economiche"**.

		VOCI DI COSTO	CONTO SMALL BUSINESS
SPESE FISSE	GESTIONE LIQUIDITÀ	Spese per l'apertura del conto	€ 0,00
		Canone annuo con addebito mensile anticipato <sup>(1)</sup>	€ 180,00
		Operazioni mensili incluse nel canone annuo	Illimitate
		Spese annuali per il conteggio interessi e competenze	€ 12,00
	HOME BANKING - INTERNET E PHONE BANKING	Canone annuo	€ 0,00
		Spese attivazione servizio una tantum	€ 0,00
HOME BANKING - TERMINAL BANKING (SE ATTIVO)	Canone mensile home banking (solo sui terminali in cui è attivo il servizio Terminal Banking)	€ 0,00	
	Spese attivazione servizio una tantum	€ 0,00	
SPESE VARIABILI	GESTIONE LIQUIDITÀ	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone	€ 0,00
		Spese produzione e invio estratto conto, nei termini consentiti dalle norme vigenti - per ogni invio	invio cartaceo € 0,70
			invio on line € 0,00
	SERVIZI DI PAGAMENTO	Bonifico - SEPA	da Sportello e Telefono € 3,00
			da Terminale ed Internet Banking € 0,50
		Bonifico - SEPA istantaneo <sup>(2)</sup>	€ 1,50
		Addebiti Diretti Sepa Direct Debit - SDD	€ 0,50
		Addebiti Diretti a Importo Prefissato - SDD a Importo Prefissato	€ 0,50
Addebiti Diretti Finanziari - SDD Finanziari	€ 0,50		

INTERESSI SOMME DEPOSITATE	INTERESSI CREDITORI	Tasso creditore annuo nominale	0,00%
	LIQUIDAZIONE	Periodicità addebito/accredito interessi	Annuale
FIDI E SCONFINAMENTI	FIDI	Metodo di calcolo per la determinazione degli interessi	Secondo l'anno civile (365 gg)
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate <sup>(3)</sup>	E' necessario consultare il documento informativo relativo all'apertura di credito in conto corrente
		Commissione di disponibilità fondi (C.D.F.)	
	Massimo credito erogabile		
	SCONFINAMENTI EXTRA-FIDO	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate <sup>(3)</sup>	Euribor a 3M/360 medio + 15,00%
		Commissioni di istruttoria veloce (spesa per utilizzo oltre fido)	
SCONFINAMENTI IN ASSENZA DI FIDO	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate <sup>(3)</sup>	€ 0,00	
	Commissioni di istruttoria veloce (spesa per utilizzo in assenza di fido)		
DISPONIBILITA' SOMME VERSATE	Contanti	Giorno operazione	
	Assegni bancari stessa banca	1gg lavorativi da data versamento	
	Assegni bancari altra banca	4 gg lavorativi da data versamento	
	Assegni circolari	1 gg lavorativi da data versamento	
	Bonifici da Banca 5	Giorno lavorativo dell'operazione	
	Bonifici da altre banche	Giorno lavorativo della ricezione	
	Bonifico - SEPA istantaneo	Giorno della ricezione	
	Giroconti	Giorno lavorativo dell'operazione	

<sup>(1)</sup> Il canone è addebitato mensilmente in via anticipata (12 rate di € 15 ciascuna con valuta il giorno 1° di ogni mese)

<sup>(2)</sup> Ordine irrevocabile.

<sup>(3)</sup> 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 presso la sede della Banca 5 e sul sito internet della Banca stessa (www.banca5.com).

Qualora (a causa di utilizzi parziali o di breve periodo del fido, per effetto dell'incidenza dei costi fissi e/o per altre cause) i tassi effettivi da applicare risultino superiori rispetto alle soglie previste dalla Legge n. 108/96, come modificata dal D.L. 70/2011 e da successive modifiche e integrazioni, Banca 5 non potrà chiedere il pagamento della parte di interessi che superi dette soglie.

### • ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE – 1/2

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ	Spesa Chiusura Conto	€ 0,00
	Ritenuta fiscale sugli interessi creditori	Nella misura vigente
	Imposta di Bollo	Nella misura vigente

SERVIZI DI PAGAMENTO	
Bonifico My Bank verso conti con IBAN di Banca 5	€ 0,50
Bonifico My Bank verso conti con IBAN di una banca diversa da Banca 5	€ 2,50
Ordine di giroconto	€ 0,00
Commissioni aggiuntive per operazioni con coordinate bancarie mancanti o incomplete	€ 3,00
Commissione aggiuntiva bonifico urgente da sportello	€ 3,00
Pagamento RIBA domiciliate su Banca 5	Da Sportello € 4,00
	Da altri canali € 0,40

Pagamento da sportello R.A.V. e Bollettino Freccia	€ 2,00
Pagamento F24 e MAV	€ 0,00
Pagamento (da parte dell'intestatario del conto corrente Banca 5) del bollettino, per l'acquisto di tabacchi lavorati	€ 2,00
Pagamento tramite servizio CBILL tramite Terminale ed Internet	€ 2,00
Addebiti diretti SDD B2B - Richiesta di copia del mandato SDD (a carico del debitore)	€ 15,00
Addebiti diretti SDD B2B - Revoca del debitore o refusal (a carico del debitore)	€ 5,00
Addebiti diretti SDD CORE - Richiesta di copia del mandato SDD (a carico del debitore)	€ 15,00
Addebiti diretti SDD CORE - Revoca del debitore o refusal (a carico del debitore)	€ 5,00
Addebiti diretti SDD CORE - Richiesta di rimborso del debitore o refund (a carico del debitore)	€ 5,00

**ASSEGNI**

Rilascio Carnet da n. 10 assegni non trasferibili	€ 3,00
Assegno richiamato	€ 10,00
Rilascio fotocopia assegno bancario o circolare	€ 5,00

**VALUTE**
**VALUTE - ACCREDITO**

Versamento assegno bancario Banca 5	Giorno del versamento
Versamento assegno bancario altra banca	3 giorni lavorativi successivi al versamento
Versamento assegno circolare	1 giorno lavorativo successivo al versamento
Giroconto	Giorno lavorativo dell'operazione
Bonifici da correntisti di Banca 5	Giorno lavorativo dell'operazione
Bonifici da correntisti di altre Banche	Giorno lavorativo di ricezione fondi
Bonifico -SEPA istantaneo	Giorno di ricezione fondi
Bonifici esteri in euro provenienti da Paesi area EEA ed extra EEA	Giorno lavorativo di ricezione fondi
Versamento contanti	Giorno lavorativo dell'operazione

**VALUTE - ADDEBITO**

Bonifico - SEPA	Giorno lavorativo dell'operazione
Bonifico - SEPA istantaneo	Giorno dell'operazione
Estinzione (pagamento) assegno	Data assegno
Beneficiario bonifico urgente (disposto entro le ore 16.00)	Giorno lavorativo dell'operazione
RIBA domiciliate su Banca 5	Giorno lavorativo dell'operazione
Pagamento da sportello R.A.V. e Bollettino Freccia	Giorno lavorativo dell'operazione
Pagamento F24	Giorno lavorativo dell'operazione
Addebiti Diretti SDD	Giorno lavorativo dell'operazione
Giroconto	Giorno lavorativo dell'operazione

ALTRO	
Spese invio postale singole contabili (su richiesta)	€ 2,50
Spese invio fax di conferma operazione (su richiesta)	€ 5,00
Spese per variazione condizioni richieste dal Cliente	€ 5,00
Spese per duplicati documenti contabili	€ 0,70

• **ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE – 2/2**

HOME BANKING – INTERNET E PHONE BANKING	
Commissione rilascio Credenziali di accesso HB	€ 0,00
Spese per Sostituzione Credenziali di accesso HB	€ 15,00
Spese per riemissione e nuovo invio di userid e/o password	€ 12,00
HOME BANKING – TERMINAL BANKING (SUI TERMINALI IN CUI E' DISPONIBILE)	
Commissione rilascio Credenziali di accesso HB	€ 0,00
Spese per Sostituzione Credenziali di accesso HB	€ 15,00
Spese per riemissione e nuovo invio di userid e/o password	€ 12,00
HOME BANKING (INTERNET – PHONE BANKING – TERMINAL BANKING*): LIMITI OPERATIVI**	
Disposizioni in addebito sul conto - giornaliero	€ 25.000,00
Disposizioni in addebito sul conto - singola operazione	€ 25.000,00
Bonifici Mybank in addebito sul conto - singola operazione	€ 25.000,00
Bonifico - SEPA istantaneo - singola operazione	€ 15.000,00
*sui terminali in cui è disponibile	
** tali limiti non si applicano agli ordini di pagamento disposti a debito di rapporti presso Prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto tramite il Servizio di disposizione di ordini di pagamento	
HOME BANKING – SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI E DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO	
Commissione mensile per Servizio Informativo	€ 1,00
Commissione per disposizione ordine di bonifico SEPA – singola operazione	€ 0,00
Commissione per disposizione ordine di bonifico SEPA istantaneo – singola operazione	€ 1,00
Commissione per disposizione ordine di bonifico SEPA istantaneo clienti ISP – singola operazione	€ 0,10
<b>NOTA</b>	
In aggiunta a tali voci di costo, la banca presso cui è aperto il rapporto da addebitare potrebbe applicare i costi da essa previsti per l'esecuzione dell'ordine di pagamento.	

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO

Il Cliente potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza penalità e spese di chiusura del Conto, senza indicarne il motivo, dandone comunicazione scritta alla Banca, con almeno 15 giorni di preavviso, attraverso l'invio di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

La Banca, potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 2 mesi all'indirizzo comunicato dal Cliente e specificato nella Sezione B –Dati Dell'intestatario o al diverso indirizzo da quest'ultimo comunicato.

Il Cliente e la Banca potranno esercitare il diritto di recesso dal Contratto senza preavviso alcuno, qualora sussista una giusta causa o un giustificato motivo.

Il recesso dal Contratto comporta la chiusura e il rimborso anticipato delle somme eventualmente depositate alla data di esercizio del recesso, previo il soddisfacimento di tutti i diritti relativi a spese e oneri fiscali di cui alle condizioni economiche.

### TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:

#### N° 12 (dodici) giorni lavorativi

Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del conto ed è subordinato al fatto che il Cliente restituisca le carte di pagamento collegate al conto e fornisca le istruzioni per definire i rapporti o servizi collegati. Nel predetto termine di 12 giorni la Banca acquisisce i dati delle operazioni relative ai rapporti o servizi collegati al conto e definisce il saldo di chiusura.

### RECLAMI:

I reclami devono essere inviati all'Ufficio Reclami della Banca all'indirizzo:

**Banca 5 S.p.A. – Ufficio Reclami**  
**Casella Postale 14284 - Milano 65 – 20146 Milano MI**  
**ufficio.reclami@banca5.com**  
**ufficioreclami@pec.banca5.com**

La Banca risponde ai reclami entro 60 giorni dalla ricezione. In caso di reclami relativi ai servizi di pagamento, la Banca risponde entro 15 giornate lavorative dal ricevimento. Laddove, per ragioni indipendenti dalla propria volontà, la Banca non possa rispondere nel suddetto termine di 15 giornate lavorative, la stessa è tenuta ad inviare al Cliente una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà la risposta definitiva; in ogni caso, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suindicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), il sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca.

La Banca ed il Cliente, prima di ricorrere al giudice, devono, qualora inderogabilmente previsto dalla Legge pro-tempore vigente, esperire il tentativo di mediazione obbligatoria rivolgendosi a:

- Conciliatore Bancario Finanziario. Il regolamento della procedura è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario, [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com);
- altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria, il cui elenco è disponibile sul sito internet corrispondente al dominio [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it);
- Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

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

Per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento sono applicabili, a carico degli intermediari, le sanzioni amministrative ai sensi degli artt. 130 e ss. Del D.L.gs. n. 385/1993 e degli artt. 32 e ss. del D.L.gs 11/10 per come modificato dal D.L.gs 218/2017.



## LEGENDA

**Canone mensile del Conto Corrente:** Spese fisse per la gestione del conto.

**Credenziali Di Accesso HB:** Si intendono le credenziali di sicurezza personalizzate fornite al Cliente ai fini dell'identificazione per l'accesso ai servizi che consentono l'esecuzione a distanza di operazioni dispositive ed informative (ad esempio i Servizi di Home Banking), dunque si intendono congiuntamente i codici e i dispositivi (il Modulo SAM; i Codici Segreti; i Codici Identificativi; i Codici Dispositivi; la Password; il PIN; altri eventuali) che consentono l'accesso alle funzioni informative e/o dispositive dei Servizi HB. Per l'accesso ai Servizi HB è necessario che il Cliente utilizzi due o più codici, nel rispetto di quanto previsto da Banca 5.

**Canone annuo Home Banking:** (internet e phone banking) Spese fisse per la gestione dei Servizi HB attraverso il canale internet e telefonico.

**Canone mensile Terminal Banking:** Spese fisse per la gestione dei Servizi HB attraverso il Terminale.

**Disponibilità somme versate:** Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.

**Disponibilità su Versamenti di Assegni e delle Somme Accreditate:** Termini di disponibilità (non stornabilità) – salvo casi di forza maggiore – espressi in giorni successivi alla data di negoziazione e/o di lavorazione del versamento.

**Fido o affidamento:** Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.

**Prestatore di servizi di pagamento:** sono i soggetti (tra cui Banca 5), che erogano Servizi di Pagamento (per come individuati dall'art. 1, lett. "g", del D.L.gs.11/10 10 per come modificato dal D.L.gs n. 218/2017").

**Saldo disponibile:** Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.

**Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extrafido:** Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.

**Servizio di disposizione di ordini di pagamento:** si intende un servizio che dispone l'Ordine di Pagamento relativamente ad un conto di pagamento detenuto presso altro Prestatore di Servizi di Pagamento.

**Servizio di informazione sui conti:** si intende un servizio on line, che può essere reso anche da Banca 5, nell'ambito del presente contratto, che fornisce informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti da un utente di servizi di pagamento presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento o presso più Prestatori di Servizi di Pagamento.

**Servizio Home Banking (Servizi Hb):** Servizio di Home Banking, (disponibile tramite canale telefonico, internet e Terminale) consente al Cliente di effettuare Operazioni a Distanza di interrogazione e di disposizione sul Conto Corrente e sui Rapporti in vigore con Banca 5 ove abilitati con le modalità indicate per ciascun canale nella relativa sezione del Contratto.

**Spesa per ogni operazione non compresa nel canone:** Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone mensile.

**Spese annue per conteggio interessi e competenze:** Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.

**Spese per produzione e invio estratto conto:** Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.

**Spesa per Sostituzione Credenziali di Accesso HB:** Spese richieste per il riemissione di nuove e ulteriori Credenziali di Accesso HB.

**Spesa per riemissione User ID Password:** Spese richieste per la riemissione di nuovi e ulteriori User ID e Password per accesso ai Servizi di HB.

**Tasso creditore annuo nominale:** Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori) che vengono accreditati 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.

**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.

**Valute sui prelievi:** Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.

**Valute sui versamenti:** Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi

**Terminale:** E' il dispositivo informatico, costituito da hardware e/o software, di cui il Cliente è dotato per poter usufruire del Servizio.

**Terza Parte:** Prestatore di Servizi Pagamento, diverso dalla Banca, che presta uno o più dei seguenti servizi: servizi di informazione sui conti, servizio di emissione strumenti di pagamento basati su carta, servizi di disposizione di ordini di pagamento.