BANCA GENERALI PRIVATE

Fascicolo Unico dei Fogli Informativi delle condizioni dei servizi accessori al conto corrente **“BG Twin”**

Fogli Informativi	Decorrenza	Versione
Servizi di Incasso e Pagamento	Febbraio 2024	N° 3
Servizio Home Banking	Febbraio 2024	N° 3

Data ultimo aggiornamento

Febbraio 2024

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Generali S.p.A.
Uffici Operativi: 34132 Trieste, C.so Cavour, 5/A tel. 040.7777.111, fax 02.69462307 oppure 20145 Milano, Piazza Tre Torri, 1 tel. 800.133.133, fax 041.5270193 - Sede Legale: 34132 Trieste, Via Machiavelli 4 - Cap. Soc. euro 116.851.637 int. vers. - Iscrizione al Registro Imprese di Trieste c.f. 00833240328, p.iva 01333550323, REA n. 103698 Banca aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, iscritta all'Albo delle Banche al n. 5358 e Capogruppo del gruppo bancario Banca Generali iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Cod. ABI 3075.9 - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A. Numero Verde: 800.133.133; E-mail info@bancagenerali.it

Dati e qualifica del soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

DATI CONSULENTE FINANZIARIO:

Cognome:		**Nome:**
Codice Consulente:	**e-mail:**	**Telefono:**
Indirizzo:		**N° iscrizione all'Albo dei consulenti finanziari:**

CHE COSA SONO I SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

I servizi di incasso e pagamento disponibili per il Conto BG Twin consentono al correntista di:

- ✓ ricevere mediante bonifico una somma determinata proveniente da un conto aperto presso Banca Generali intestato al titolare o contitolare del Conto BG Twin. Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento l'ordine deve contenere le coordinate IBAN (International Bank Account Number) del beneficiario;
- ✓ utilizzare il servizio Sepa Direct Debit (SDD) e nello specifico la sua variante SDD Finanziario, limitato esclusivamente agli strumenti finanziari oggetto del Piano di Accumulo.

Principali rischi connessi ai servizi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- l'errata indicazione delle coordinate IBAN da parte dell'ordinante del bonifico.

Che cos'è il servizio Sepa Direct Debit (SDD)

Il **servizio Sepa Direct Debit (SDD)** è un servizio di addebito diretto preautorizzato per disporre incassi all'interno dei Paesi dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (Area Sepa), che consente di addebitare in automatico il conto del cliente Debitore, dietro mandato di pagamento concordato direttamente tra Creditore e cliente Debitore (c.d. Mandato).
Il servizio è effettuato in conformità alle norme ed alle procedure tempo per tempo stabilite dall'*EPC – European Payments Council* con apposito *Rulebook* a cui si rinvia per i necessari approfondimenti. La versione più recente del *Rulebook SDD* è disponibile nel sito Internet dell'*EPC* (www.europeanpaymentscouncil.eu).

Relativamente al Conto BG Twin, **è disponibile solamente la tipologia di servizio SDD Core nella sua variante SDD Finanziario**.

Sepa Direct Debit Core (SDD Core)

Sepa Direct Debit Core (SDD Core) è il servizio standard di addebito in conto corrente, utilizzabile dal creditore nei confronti di qualsiasi debitore, che si basa sulla **convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Core**.
Il servizio SDD Core, in linea con quanto previsto nel D.Lgs. del 27 gennaio 2010 n. 11, prevede che il cliente Debitore (consumatore e non consumatore) abbia facoltà di richiedere alla Banca:
- fino a 8 settimane dopo la data di addebito, il rimborso di una transazione SDD Core autorizzata (da intendersi come un'operazione contestata nell'ambito di un mandato valido), fatta eccezione per le varianti di servizio denominate **"SDD finanziario" e "SDD ad importo prefissato"** per le quali il suddetto diritto di rimborso non viene previsto in deroga a quanto contemplato nella normativa contrattuale relativa agli addebiti diretti del conto disposti dal beneficiario;
- fino a 13 mesi dopo la data di addebito, la rettifica di una transazione SDD Core non autorizzata (da intendersi come un'operazione contestata nell'ambito di un mandato non valido o non esistente) oppure eseguita in modo inesatto.

Il servizio SDD Core opera esclusivamente in euro e per ogni singola operazione deve essere fissata la data di scadenza.
Il pagamento di una singola disposizione SDD Core può essere rifiutato dal debitore prima della data di scadenza, in conformità a quanto previsto nel contratto stipulato dal cliente Debitore con la Banca a cui si rinvia.

Eventuali rischi tipici possono essere imputati a:

- ritardo o mancata esecuzione dell'ordine di pagamento nelle ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore non imputabili direttamente alla Banca.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sotto riportate sono valide sino a nuovo avviso e non tengono conto di eventuali particolari spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da banche corrispondenti, imposte o quant'altro dovuto per legge, non immediatamente quantificabili. Tali eventuali oneri aggiuntivi saranno recuperati separatamente

PAGAMENTI RICORRENTI

Servizio Sepa Direct Debit (SDD)[1]	
commissione per pagamento Sepa Direct Debit (Core)	esente
richiesta di revoca/storno	€ 2,00
richiesta di rimborso	€ 2,00
commissione per richiesta copia mandato	€ 6,00
valuta di addebito	data scadenza

BONIFICI SEPA

BONIFICI IN EURO, EFFETTUATI TRA PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO INSEDIATI ALL'INTERNO DELL'AREA SEPA	
BONIFICI RICEVUTI	
Commissioni per bonifici ricevuti da C/C della Banca di cui il Cliente beneficiario sia titolare/contitolare	esente
Valute di accredito conto cliente beneficiario	Data di accredito sul conto di Banca Generali
Commissione per ricerche su bonifici	€ 5,20

[1] Servizio limitato all'addebito delle rate del piano di accumulo sottoscritto dal richiedente

Le spese e commissioni vengono detratte dall'importo del trasferimento

Tempi di esecuzione dei bonifici:
Con riguardo ai Pagamenti previsti dall'art. 2 comma 2 delle "Norme comuni ai Servizi di Pagamento" (Documento "N" della Normativa contrattuale applicabile ai servizi bancari e di investimento)*, **disposti in euro** dal Cliente a debito del Conto, Banca Generali **addebita** il conto corrente dell'ordinante **alla data di ricezione dell'ordine,** nel rispetto dei cut-off orari di cui all'art. 15 delle summenzionate Norme comuni ai Servizi di Pagamento, e **accredita** la banca del beneficiario **entro il Giorno Lavorativo successivo** alla data di ricezione.

GLOSSARIO	
IBAN	Acronimo del termine Bank Account Number che identifica le coordinate bancarie internazionali di un rapporto di conto corrente
BIC	Acronimo del termine Bank Identifier Code ovvero l'indirizzo swift della banca
SWIFT	Acronimo del termine Society for Worldwide Interbank Financial Telecomunication, società che gestisce un sistema internazionale di telecomunicazioni tra banche associate per la trasmissione di ordini di bonifico ed altre operazioni bancarie
Bonifici con coordinate bancarie del beneficiario (IBAN) e del BIC della banca destinatari mancanti	Bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria. In questo caso la banca può addebitare al cliente commissioni supplementari stabilite dalla normativa vigente
Giorno lavorativo/Giornata operativa	Per giorno lavorativo/giornata operativa si intende quello/a di apertura delle Aziende di Credito in Italia. Per le operazioni in valuta estera si intende il giorno nel quale siano aperte contemporaneamente le piazze di Milano, di New York e la piazza principale della divisa interessata
Area SEPA	**SEPA** (Single Euro Payments Area) è l' Area Unica dei Pagamenti in Euro ed ha l' obiettivo di offrire ai cittadini, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni la possibilità di effettuare e ricevere pagamenti in euro in questa area, con la stessa facilità e sicurezza con cui vengono eseguiti nei singoli paesi. Per consentire questo è stato necessario adottare un nuovo insieme di regole e standard, condivisi dalle comunità bancarie dei paesi della SEPA, che riguardano i principali servizi di pagamento elettronici diversi dal contante (bonifici, addebiti preautorizzati come il RID e carte di pagamento). L'Area Sepa comprende **tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea** (UE), con l'aggiunta **dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, della Repubblica di San Marino, del Principato di Monaco, delle Dipendenze della Corona Britannica, del Principato di Andorra e della Città del Vaticano**. Ogni banca, pur operando in uno dei paesi dell'area, può autonomamente decidere se **aderire o meno al circuito SEPA e applicare le regole di pagamento da esso previste.**

RECESSO, TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE, RECLAMI

RECESSO
Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO
60 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

RECLAMI
Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, con lettera raccomandata a.r. indirizzata a **Banca Generali S.p.A. – Ufficio Reclami –** Piazza Tre Torri, 1- 20145 Milano – o per posta elettronica all'indirizzo mail Ufficio.Reclami@bancagenerali.it, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): ufficioreclami@pec.bancagenerali.it; o via fax al n. 02-69462271.
La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.
Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dal ricevimento. 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 il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 30 giornate operative ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.
Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui ai precedenti paragrafi, 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;
□ *Conciliatore Bancario Finanziario* – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – attraverso le relative procedure specificatamente previste. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito *www.conciliatorebancario.it* oppure chiedere alla Banca.
Al riguardo, il Cliente viene invitato a leggere attentamente l'apposito documento informativo denominato "Organi e procedure di risoluzione delle controversie" che gli è stato preventivamente consegnato, nonché a consultare la sezione "Reclami, ricorsi e conciliazioni" sul sito Internet della Banca www.bancageneraliprivate.it

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria secondo i limiti e le modalità di Legge (si veda, in particolare, l'art. 5 del D.Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione)

INFORMATIVA SUL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL CONTO DI PAGAMENTO RESA AI SENSI DELL'ART. 126-SEPTIESDECIES DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° SETTEMBRE 1993, N. 385 (TESTO UNICO BANCARIO)

AVVERTENZA

(Rispetto all'informativa sottostante, riguardante la generalità dei sevizi peculiari di un conto di pagamento, si faccia riferimento per il caso specifico del Conto BG Twin, ai servizi effettivamente disponibili e contemplati nel presente Foglio Informativo).

Banca Generali S.p.A. *La informa che, in caso di servizi di pagamento connessi al conto di pagamento da Lei detenuto in qualità di consumatore, l'articolo 126-septiesdecies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 ("Testo Unico Bancario" – "TUB") Le attribuisce il diritto di ricevere le informazioni in appresso indicate riguardanti* ***il servizio di trasferimento*** *che, su Sua richiesta, Le potrà essere fornito dai prestatori di servizi di pagamento (di seguito "PSP") con le modalità di seguito riportate come stabilite dall'articolo 126-quinquiesdecies ("Servizio di trasferimento"), contenuto nella* ***Sezione II ("Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento"), Capo II-ter, Titolo VI, del TUB (di seguito la "Sezione II")****.*

In particolare, la Sezione II reca la disciplina sulla trasferibilità dei servizi di pagamento connessi al conto di pagamento detenuto da un consumatore presso un PSP verso un altro PSP secondo quanto previsto all'articolo 126-quinquiesdecies sopra menzionato, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (c.d. "Direttiva PAD – Payment Accounts Directive"), a cui si rinvia per maggiori informazioni di dettaglio.

Precisiamo che, ai sensi dell'articolo 126-decies del TUB, si intende per:
- "servizio di trasferimento": il trasferimento, su richiesta del consumatore, da un PSP ad un altro, delle informazioni su tutti o su alcuni ordini permanenti di bonifico, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul conto di pagamento, o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo da un conto di pagamento di origine a un conto di pagamento di destinazione, o entrambi, con o senza la chiusura del conto di pagamento di origine.

Ai fini della Sezione II si applicano altresì le ulteriori definizioni previste dall'articolo 126-decies del TUB e dall'articolo 2 della direttiva 2014/92/UE sopra richiamata.

INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO:

I ***PSP*** forniscono il **servizio di trasferimento** tra i conti di pagamento detenuti nella stessa valuta a tutti i consumatori che intendono aprire o che sono titolari di un conto di pagamento presso un ***PSP*** stabilito nel territorio della Repubblica Italiana.

Il servizio di trasferimento è avviato dal ***PSP ricevente*** su richiesta del ***consumatore***. A tale fine, il ***consumatore*** rilascia al ***PSP ricevente*** una **specifica autorizzazione** all'esecuzione del servizio di trasferimento (di seguito "autorizzazione"). Quando i conti hanno due o più titolari, l'autorizzazione è fornita da ciascuno di essi.

Il ***PSP ricevente*** trasmette copia dell'autorizzazione al ***PSP trasferente*** ove richiesto da quest'ultimo; la richiesta non interrompe né sospende il termine per l'esecuzione del servizio di trasferimento.

Il servizio di trasferimento è eseguito entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione da parte del ***PSP ricevente*** dell'autorizzazione del ***consumatore***[2] completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE sopra richiamata. Per maggiori dettagli sui compiti del ***PSP trasferente*** e del ***PSP ricevente*** in ogni fase della procedura di trasferimento e i termini per la conclusione delle rispettive fasi procedurali si rinvia a quanto indicato nel suddetto articolo 10, commi da 3 a 6, della Direttiva 2014/92/UE.

Attraverso l'autorizzazione il ***consumatore***:
a) fornisce al ***PSP trasferente*** e al ***PSP ricevente*** il consenso specifico a eseguire ciascuna delle operazioni relative al servizio di trasferimento, per quanto di rispettiva competenza;
b) quando intende trasferire solo alcuni dei servizi collegati al conto di pagamento, identifica specificamente i bonifici ricorrenti in entrata, gli ordini permanenti di bonifico e gli ordini relativi ad addebiti diretti per l'addebito in conto che devono essere trasferiti;
c) indica la data a partire dalla quale gli ordini permanenti di bonifico e gli addebiti diretti devono essere eseguiti o addebitati a valere sul conto di pagamento di destinazione. Tale data è fissata ad almeno sei giorni lavorativi a decorrere dal giorno in cui il ***PSP ricevente*** riceve i documenti trasmessi dal ***PSP trasferente***;
d) indica se intende avvalersi della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici come di seguito previsto.

Il ***PSP ricevente*** è responsabile dell'avvio e della gestione della procedura per conto del ***consumatore***.

Il ***consumatore*** può chiedere al ***PSP ricevente*** di effettuare il trasferimento di tutti o di alcuni bonifici in entrata, ordini permanenti di bonifico o ordini di addebito diretto.

Il ***PSP trasferente*** fornisce al ***PSP ricevente*** tutte le informazioni necessarie per riattivare i pagamenti sul conto di pagamento di destinazione, in conformità a quanto indicato nell'autorizzazione del consumatore, ivi compresi l'elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti, nonché le informazioni disponibili sui bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del consumatore nei precedenti 13 mesi.

Quando le informazioni fornite dal ***PSP trasferente*** non sono sufficienti a consentire l'esecuzione del servizio di trasferimento entro il termine sopra indicato al quarto paragrafo il ***PSP ricevente*** può chiedere al ***consumatore*** di fornire le informazioni mancanti.

Il ***PSP trasferente*** assicura gratuitamente il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul conto di pagamento di origine verso il conto di pagamento di destinazione detenuto presso il ***PSP ricevente***, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data specificata nell'autorizzazione del ***consumatore*** all'esecuzione del servizio di trasferimento. Il ***PSP trasferente***, se cessa di accettare i bonifici in entrata alla scadenza dei 12 mesi o in mancanza di richiesta da parte del ***consumatore*** del servizio di reindirizzamento, è tenuto a informare tempestivamente il pagatore o il beneficiario delle ragioni del rifiuto dell'operazione di pagamento.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 (c.d. D.Lgs. di recepimento della Direttiva 2007/64/CE – "PSD"), il ***PSP trasferente*** assicura al ***consumatore*** la fruizione dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la data indicata dal ***consumatore*** nell'autorizzazione. Il ***PSP ricevente*** assicura la fruizione dei servizi di pagamento a partire da tale data. Il ***PSP trasferente*** non blocca gli strumenti di pagamento collegati al conto di origine prima della data indicata dal ***consumatore*** nell'autorizzazione.

Se il ***consumatore*** ha obblighi pendenti che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine, il ***PSP trasferente*** ne informa immediatamente il **consumatore**. In tal caso, resta fermo l'obbligo del ***PSP trasferente*** di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti, ad eccezione della chiusura del conto di pagamento di origine. L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte del ***consumatore*** di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.

Ai sensi dell'articolo 126-sexiesdecies del TUB, il ***PSP trasferente*** fornisce le informazioni richieste dal ***PSP ricevente*** e relative all'elenco degli ordini permanenti in essere relativi a bonifici e le informazioni disponibili sugli ordini di addebito diretto che vengono trasferiti e ai bonifici ricorrenti in entrata e sugli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto di pagamento del ***consumatore*** nei precedenti tredici mesi, senza addebito di spese a carico del ***consumatore*** o del ***PSP ricevente***.
Fermo restando quanto sopra previsto, il ***PSP trasferente*** e il ***PSP ricevente*** non addebitano spese al ***consumatore*** per il servizio di trasferimento.
Per il periodo di sei mesi dal rilascio dell'autorizzazione, il ***PSP trasferente*** e il ***PSP ricevente*** consentono gratuitamente al ***consumatore*** l'accesso alle informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del servizio di trasferimento e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso il ***medesimo PSP***.

Se nell'ambito del servizio di trasferimento il ***consumatore*** richiede la chiusura del conto di pagamento di origine, si applica l'articolo 126-septies, commi 1 e 3, del TUB[3].

Per eventuali, **ulteriori informazioni** previste dalle disposizioni di legge e di regolamento sopra richiamate e nella presente non espressamente indicate, si rinvia a quanto riportato nei documenti informativi dedicati ai singoli servizi offerti dalla Banca messi a disposizione della Clientela.

Banca Generali S.p.A.

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO "HOME BANKING"

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Generali S.p.A.
Uffici Operativi: 34132 Trieste, C.so Cavour, 5/A tel. 040.7777.111, fax 02.69462307 oppure 20145 Milano, Piazza Tre Torri 1 tel. 800.133.133, fax 041.5270193 - Sede Legale: 34132 Trieste, Via Machiavelli 4 - Cap. Soc. euro 116.851.637 int. vers. - Iscrizione al Registro Imprese di Trieste c.f. 00833240328, p.iva 01333550323, REA n. 103698 Banca aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, iscritta all'Albo delle Banche al n. 5358 e Capogruppo del gruppo bancario Banca Generali iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Cod. ABI 3075.9 - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A. Numero Verde: 800.133.133; E-mail info@bancagenerali.it

Dati e qualifica del soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

DATI CONSULENTE FINANZIARIO:

Cognome:		**Nome:**
Codice Consulente:	**e-mail:**	**Telefono:**
Indirizzo:		**N° iscrizione all'Albo unico dei consulenti finanziari:**

Il **Servizio Home Banking** è composto da:
- Servizio "Phone Banking"
- Servizio "Internet Banking"

CHE COS'E' IL SERVIZIO "PHONE BANKING"

Il Servizio consente al cliente di eseguire, mediante telefono collegato con Banca Generali (Phone Banking) alcune delle operazioni abitualmente svolte allo sportello bancario e relative ai rapporti che il cliente intrattiene con la banca.
Il cliente può ottenere informazioni, impartire disposizioni anche in via continuativa, aderire a servizi a valere sul contratto: le tipologie di informazioni/disposizioni utilizzabili dopo la sottoscrizione del contratto sono indicate nel materiale illustrativo del Servizio consegnato al Cliente. La Banca metterà a disposizione del Cliente tutti i nuovi servizi che verranno successivamente abilitati, anche mediante apposita comunicazione sul proprio sito web. Per il Conto BG Twin il servizio Phone Banking è utilizzabile unicamente a livello informativo.

Principali rischi connessi al servizio

Vanno tenuti presenti:
- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- l'eventuale utilizzo fraudolento da parte di terzi non legittimati dei codici di accesso e dispositivi. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia nonché la massima riservatezza nell'uso degli stessi; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco dei codici, secondo le modalità contrattualmente previste.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Canone annuo per il Servizio Phone Banking	gratuito
Blocco utenza per smarrimento o furto dei codici di sicurezza	gratuito

Sostituzione codici di sicurezza per smarrimento, furto o altro	€ 13,00
Revoca del servizio per iniziativa della banca o per uso improprio	€ 20,00
Rimborso minimo per richiesta di ricerche che prevedono il riascolto di telefonate registrate	€ 15,50 all'ora o frazione di ora

CHE COS'E' IL SERVIZIO "INTERNET BANKING"

L'Internet Banking è il servizio che consente al cliente di ottenere informazioni e/o disporre operazioni per via telematica, secondo le modalità tecniche e operative proprie del profilo prescelto, sui rapporti intestati al cliente stesso indicati alla banca all'atto dell'apertura o in un momento successivo. Per il Conto BG Twin il servizio Internet Banking è utilizzabile a livello informativo. Sono previste operazioni dispositive rientranti sotto la funzionalità Digital Collaboration in conformità alla Normativa Contrattuale.

"Profilo di sicurezza del servizio di Internet Banking: per accedere al Servizio di Internet Banking e utilizzare le sue funzionalità informative e dispositive, il cliente dovrà comunicare alla Banca il sistema di generazione di codici dinamici prescelto nell'ambito delle Forme di Autenticazione, mediante il primo accesso alla propria area riservata online; per ulteriori informazioni, si rimanda alle istruzioni operative disponibili nell'area riservata del sito internet della Banca: www.bancageneraliprivate.it".

Principali rischi connessi al servizio

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi non legittimati dei codici di accesso e dispositivi. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia nonché la massima riservatezza nell'uso degli stessi; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco dei codici, secondo le modalità contrattualmente previste;
- per sua maggiore tutela, disattivazione dei codici di accesso qualora non vengano utilizzati per un periodo continuativo di 180 giorni.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Avvertenza: le condizioni economiche sotto riportate sono valide sino a nuovo avviso e non tengono conto di eventuali particolari spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da banche corrispondenti, imposte o quant'altro dovuto per legge, non immediatamente quantificabili. Tali eventuali oneri aggiuntivi saranno recuperati separatamente.

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone annuo Servizio di Internet Banking "PROFILO BASE"	gratuito
Blocco utenza per smarrimento o furto codici di sicurezza:	gratuito
Sostituzione codici di sicurezza per smarrimento, furto o altro	€ 13,00
Operazioni gestibili con il servizio di Internet Banking: attivazione PAC tramite Digital Collaboration	gratuito

RECESSO, TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE, RECLAMI

RECESSO

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

60 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

RECLAMI

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, con lettera raccomandata a.r. indirizzata a **Banca Generali S.p.A. – Ufficio Reclami –** Piazza Tre Torri, 1 20145 Milano – o per posta elettronica all'indirizzo mail Ufficio.Reclami@bancagenerali.it, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): ufficioreclami@pec.bancagenerali.it; o via fax al n. 02-69462271.
La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.
Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dal ricevimento. 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 il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 30 giornate operative ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.
Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui ai precedenti paragrafi, 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;
□ *Conciliatore Bancario Finanziario* – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – attraverso le relative procedure specificatamente previste. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito *www.conciliatorebancario.it* oppure chiedere alla Banca.
Al riguardo, il Cliente viene invitato a leggere attentamente l'apposito documento informativo denominato "Organi e procedure di risoluzione delle controversie" che gli è stato preventivamente consegnato, nonché a consultare la sezione "Reclami, ricorsi e conciliazioni" sul sito Internet della Banca www.bancageneraliprivate.it

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria secondo i limiti e le modalità di Legge (si veda, in particolare, l'art. 5 del D.Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione).

GLOSSARIO	
Codici di accesso	Si intendono USER-ID, che consente l'identificazione del cliente e PASSWORD, parola chiave scritta con caratteri numerici e/o alfanumerici che, conosciuta solamente dal cliente gli consente, mediante digitazione della stessa di accedere ai servizi per i quali è abilitato.
E-mail	Elettronic mail o posta elettronica; messaggio creato, inviato e letto sul computer. L'invio del messaggio mediante posta elettronica può avvenire tra computer e sistemi collegati via Internet tramite modem.
Sito	Spazio accessibile sulla rete Internet individuato attraverso un apposito indirizzo, che viene reso noto da chi vi abbia interesse.
Web	World Wide Web; banca dati di Internet, rappresentata da tutte le risorse che possano essere rese disponibili mediante protocolli Internet ("gestione Web").
One time password	One-Time Password è una password di autenticazione valida per una singola sessione di accesso o per disporre una singola operazione garantendo, così, una maggiore sicurezza rispetto ad una password statica.
Digital Collaboration	Tramite la funzionalità denominata Digital Collaboration il Cliente può ricevere, sempre attraverso l'ausilio del proprio consulente finanziario, la prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti per via telematica. In particolare tale funzionalità consente al Cliente che acceda alla propria area riservata on-line di consultare ed accettare le raccomandazioni personalizzate rivoltegli dal proprio consulente finanziario, dando altresì esecuzione alle stesse. E' altresì possibile per il Cliente usufruire della funzionalità in oggetto al di fuori della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti ad esempio impartendo disposizioni e/o aderendo a servizi.

INFORMATIVE IN TEMA DI SICUREZZA

1) INFORMATIVA SULLA PROCEDURA PER LA COMUNICAZIONE AL CLIENTE DEI RISCHI DI FRODE NEI PAGAMENTI

La Banca svolge un'attività di monitoraggio e prevenzione frodi sull'utilizzo degli strumenti di pagamento.
Le operazioni di pagamento disposte dal cliente attraverso Home Banking vengono analizzate con lo scopo di estrarre quelle disposizioni che non rispondono ad alcuni criteri di sicurezza e che per questo sono sospette di frode. Nei casi di possibile frode la Banca contatta il cliente telefonicamente o per il tramite del consulente finanziario al fine di farsi confermare l'operazione. Nel caso sia rilevata una frode la Banca provvede a bloccare i codici di accesso.
Il cliente che ritenga di aver subito una frode può chiamare di iniziativa il Customer Care (800.133.133) per richiedere degli accertamenti sulle operazioni di pagamento che ritiene possano essere state eseguite fraudolentemente.
La Banca sensibilizza e aggiorna periodicamente il cliente sia attraverso il sito Internet (www.bancageneraliprivate.it) che attraverso l'Area Riservata del sito Banca Generali, sul comportamento da tenere per prevenire frodi informatiche.
Si precisa che i mezzi di comunicazione utilizzati dalla Banca per comunicare con il cliente sono ritenuti sicuri.

2) INIBIZIONE DELL'ACCESSO TRAMITE HOME BANKING NEI PAESI AD ALTO RISCHIO

Per motivi di sicurezza Banca Generali inibisce l'accesso alla Home Banking dai Paesi classificati dalla Commissione Europea ad alto rischio in materia di controlli antimoney laundering.
L'elenco dei Paesi aggiornato è visualizzabile al seguente link:
https://finance.ec.europa.eu/financial-crime/high-risk-third-countries-and-international-context-content-anti-money-laundering-and-countering_en#200507

Il Cliente può comunque sempre operare sui suoi rapporti chiamando il Customer Care (Numero Verde dall'Italia 800.133133, oppure dall'estero +390514994133).

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano di aver ricevuto, in tempo utile e prima della sottoscrizione della richiesta di servizi bancari – Conto BG Twin, copia di tutti i **Fogli Informativi dei servizi accessori contenuti nel presente fascicolo** e, in qualità di consumatore/i, **il Documento Informativo sulle spese (versione 003 – Febbraio 2024)** relativi **al conto corrente "BG Twin"**, nonché copia delle **Guide pratiche previste da Banca d'Italia** ai sensi del relativo Provvedimento del 29 luglio 2009 ("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Testo delle Disposizioni aggiornate al 15 luglio 2015") e succ. mod. e copia dell'**Informativa sul Trasferimento dei servizi di pagamento** e del **Modulo Standard per le Informazioni da fornire ai depositanti** (ai sensi dell'art. 3, comma 3, del D. Lgs. 15 febbraio 2016 n. 30).

Luogo _____, Data _____

FIRMA DELL'INTESTATARIO 1
FIRMA DELL'INTESTATARIO 2
FIRMA DELL'INTESTATARIO 3
FIRMA DELL'INTESTATARIO 4