FOGLIO INFORMATIVO DI CONTO DEPOSITO RENDIMAX OFFERTO AI CONSUMATORI

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Ifis S.p.A.
Sede Legale: via Terraglio 63 - 30174 – Venezia Mestre
Direzione Generale: via Gatta 11 - 30174 – Venezia Mestre
www.bancaifis.it – Tel: +39.041.5027511- Fax +39.041. 5312000
www.illimity.bancaifis.it – PEC: illimity@bancaifis.legalmail.it - Smart Care 02 82 84 96 60
Soggetta ad autorizzazione di Banca d'Italia, via Nazionale 91, 00184 Roma, www.bancaditalia.it, Tel +39 06 47921, PEC bancaditalia@pec.bancaditalia.it, E-mail email@bancaditalia.it
Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia al n. 5508 - cod. ABI 03205
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Venezia e Codice Fiscale 02505630109
Partita IVA 04570150278,
Capogruppo del Gruppo bancario Banca Ifis S.p.A., iscritto all'albo dei Gruppi bancari.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, al Fondo Nazionale di Garanzia, all'ABI, all'Associazione Italiana per il Factoring, a Factors Chain International.

CHE COS'È CONTO DEPOSITO RENDIMAX

CARATTERISTICHE

CONTO DEPOSITO RENDIMAX è un conto di deposito a risparmio che permette la costituzione di depositi a risparmio libero (Libero), depositi con preavviso (Like) e depositi a risparmio vincolato (Vincolato). Conto Deposito Rendimax è riservato a clienti di maggiore età, con la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 e residente, anche ai fini fiscali, in Italia (di seguito il "Cliente").
Con Rendimax Conto Deposito il Cliente consegna alla Banca somme di denaro che la Banca si obbliga a restituire a richiesta dello stesso, ovvero alla scadenza del termine (Vincolato) o del preavviso (Like), riconoscendo gli interessi pattuiti.
Con Conto Deposito Rendimax il Cliente può effettuare operazioni di interrogazione e disposizione (versamenti e prelevamenti) utilizzando tecniche di comunicazione a distanza

Banca Ifis S.p.A.
Sede operativa: Via E. Gatta, 11
30174 Venezia Mestre Italia
Sede legale: Via Terraglio, 63
30174 Venezia Mestre Italia
www.bancaifis.it

Cap. Soc. Euro 61.818.925,00 i.v.
CF/Reg. Imprese Venezia 02505630109
P.IVA 04570150278
REA CCIAA Venezia n. 247118

Iscritta all'Albo delle banche al n. 5508
Capogruppo del Gruppo Banca Ifis,
iscritta all'albo dei Gruppi Bancari.
Società aderente al Fondo Nazionale
di Garanzia e al Fondo Interbancario
di Tutela dei Depositi.

mediante l'utilizzo di appositi Codici e/o dispositivi di sicurezza messi a disposizione della Banca. Le operazioni di disposizione transitano sui conti di pagamento intestati ai clienti presso la stessa banca o altri intermediari autorizzati a svolgere attività bancaria in Italia (c.d. Conti Predefiniti).

Con **Vincolato** il Cliente può, di volta in volta, costituire i singoli depositi vincolati a scadenza predeterminata, mediante apposite disposizioni effettuate tramite tecniche di comunicazione a distanza. La costituzione di un deposito Vincolato può avvenire esclusivamente mediante disposizione di attivazione vincolo sulla relativa somma disponibile su Conto Deposito Rendimax, nei limiti del saldo liquido e disponibile e dei limiti operativi. Nella disposizione di attivazione vincolo il Cliente dovrà indicare l'importo da vincolare, la durata del vincolo nonché la modalità di liquidazione degli interessi prescelta nell'ambito delle opzioni indicate nelle Condizioni Economiche di cui al Foglio Informativo in vigore alla data di disposizione di attivazione del vincolo.
Sulle somme costituite in deposito con Vincolato matureranno interessi nella misura che viene determinata secondo quanto espressamente pattuito tra la Banca ed il Cliente.
Con **Vincolato** le somme costituite in deposito sono vincolate per tutto il periodo pattuito tra la Banca ed il Cliente, fatto salvo quanto previsto nella successiva sezione "Svincolo anticipato parziale o totale".Il Cliente potrà altresì usufruire del servizio **Like** trasferendo in esso, anche in momenti diversi, la totalità o parte delle somme che siano liquide e disponibili nel Conto Deposito Rendimax.
Il Cliente potrà in ogni momento chiedere il riaccredito, totale o parziale, delle somme da Like a Conto Deposito Rendimax, fermo il rispetto del termine di preavviso di 33 giorni.
I trasferimenti e la richiesta di riaccredito potranno avvenire unicamente mediante apposite disposizioni effettuate tramite tecniche di comunicazione a distanza. Il Cliente dovrà rispettare i limiti di utilizzo contenuti nelle Condizioni Economiche.
Sulle somme trasferite in Like matureranno interessi maggiori di quelli che maturano su Conto Deposito Rendimax. La percentuale degli interessi e le modalità di liquidazione sono indicati nelle Condizioni Economiche, fatta salva la facoltà di modifica nei termini contrattualmente previsti.
I depositi Vincolato e Like non determinano l'emissione di alcun titolo di credito.
Le condizioni economiche applicate a Conto Deposito Rendimax - Libero, Vincolato e Like sono illustrate nei prospetti che seguono, eventualmente integrate e/o sostituite dalle condizioni economiche relative alle promozioni di volta in volta proposte dalla Banca.

RISCHI A CARICO DEL CLIENTE

CONTO DEPOSITO RENDIMAX 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 Cliente, in tutto o in parte, il saldo disponibile su Conto Deposito Rendimax. Per questa ragione la Banca aderisce al Fondo interbancario di tutela dei depositi, che assicura a ciascun depositante una copertura fino a 100.000,00 euro. A partire dal 1° gennaio 2016, con l'applicazione delle nuove regole europee sulla gestione delle crisi bancarie (c.d. direttiva BRRD), i depositi bancari, per la quota non protetta dal Fondo interbancario di tutela dei depositi, possono essere soggetti al c.d. Bail-in. Per maggiori informazioni sulla nuova disciplina è possibile consultare il documento della Banca d'Italia "Che cosa cambia nella gestione delle crisi bancarie" disponibile sul sito www.bancaditalia.it.

Con **Vincolato** le somme costituite in deposito sono vincolate per tutto il periodo pattuito tra la Banca ed il Cliente, fatto salvo quanto previsto nella successiva sezione "Svincolo anticipato parziale o totale". Conseguentemente il Cliente non può ottenere la disponibilità, neppure parziale, delle somme costituite in deposito, in via anticipata rispetto alla scadenza pattuita. Il Cliente non può inoltre estinguere il deposito vincolato prima della scadenza, né modificarne la durata.

La somma vincolata, la durata del vincolo, il tasso di interesse creditore e la modalità (anticipata o posticipata) di liquidazione degli interessi applicabile a ciascun deposito Vincolato saranno determinati secondo quanto indicato dal Cliente nella relativa disposizione di attivazione del vincolo, nell'ambito delle opzioni previste nelle Condizioni Economiche di cui al Foglio Informativo vigente alla data di disposizione di attivazione del vincolo.

Con **Like** non viene costituito alcun vincolo avente scadenza predeterminata, però il Cliente è tenuto a rispettare il termine di preavviso di 33 giorni, conseguentemente, prima del decorso di tale termine il Cliente non può ottenere la disponibilità, neppure parziale, delle somme depositate in Like.

Qualora per qualsiasi causa il servizio Like cessasse, le somme saranno riaccreditate su Conto Deposito Rendimax decorso in ogni caso il termine di preavviso di 33 giorni.

Per quanto riguarda il rischio di variazioni unilaterali delle Condizioni Economiche e di contratto, il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto entro la data prevista per l'applicazione delle nuove condizioni.

Per quanto riguarda i rischi connessi all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, il cliente per accedere alla propria Area Personale, nell'ambito della quale può effettuare operazioni dispositive e/o interrogazioni, deve utilizzare le credenziali assegnate dalla Banca

all'utenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Username, Password, PIN dispositivo) che il Cliente si impegna a custodire con la massima cura e riservatezza adottando tutte le cautele, a non cedere a terzi e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi, assumendosi la responsabilità di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito di esso, nonché dal suo smarrimento e/o sottrazione.

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 cliente medio titolare di un conto.
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"**.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI

SPESE FISSE	**Tenuta del Conto**	Spese per l'apertura del conto	0,00 euro
		Canone annuo per tenuta del conto	0,00 euro (oltre all'imposta di bollo, nella misura prevista per legge, per l'intero importo del deposito e periodo di rendicontazione)[1]
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Illimitate
	Gestione Liquidità	Spese annue per conteggio interessi e competenze	0,00 euro

[1] Il recupero dell'intero importo dovuto a titolo di imposta di bollo avviene con la stessa periodicità di invio dell'estratto conto e viene addebitato su conto deposito Rendimax – Libero il primo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di rendicontazione, con valuta ultimo giorno del periodo rendicontato.

	Home Banking	Canone annuo per internet banking e telephone banking	0,00 euro 0,00 euro
SPESE VARIABILI	**Gestione Liquidità**	Invio estratto conto (online)2	0,00 euro
		Invio estratto conto (richiesto dal cliente su supporto cartaceo)	0,55 euro
		Documentazione relativa a singole operazioni - per ogni singolo documento	6,25 euro
	Servizi di Pagamento	Bonifico – SEPA[2]	0,00 euro
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	**Interessi Creditori**	Tasso creditore annuo nominale lordo	Libero: 0,25% Like: 1,25% Vincolato: Liquidazione anticipata (alla data di costituzione del vincolo): - 6 mesi 2,65% - 9 mesi 2,90% - 12 mesi 3,85% - 18 mesi 3,10% - 24 mesi 3,30% - 36 mesi 3,25% - 48 mesi 3,40% - 60 mesi 3,40% Liquidazione posticipata: - 6 mesi 2,75% - 9 mesi 3,00% - 12 mesi 4,00% - 18 mesi 3,25% - 24 mesi 3,50%

[2] Solo su Conto Predefinito.

			- 36 mesi 3,50% - 48 mesi 3,75% - 60 mesi 3,75% - Vincolato con possibilità di svincolo anticipato[3], liquidazione a scadenza: - 6 mesi 2,15% - 9 mesi 2,40% - 12 mesi 3,40% - 18 mesi 2,65% - 24 mesi 2,90% - 36 mesi 2,90% - 48 mesi 3,15% - 60 mesi 3,15% Si specifica che i tassi creditori del Vincolato sono quelli tempo per tempo indicati nel Foglio Informativo vigente al momento di attivazione di ogni singola Linea.
Ritenuta fiscale sugli interessi maturati			Nella misura prevista per legge
Periodicità di liquidazione ed accredito degli interessi			Libero e Like: Trimestrale posticipata (fine trimestre 31/03 – 30/06 – 30/09 – 31/12)

[3] Vincolato con possibilità di svincolo anticipato ad attivazione successiva da parte della Banca.

	Vincolato con liquidazione anticipata: liquidazione alla data di costituzione del vincolo Vincolato con liquidazione posticipata: liquidazione trimestrale posticipata (fine trimestre 31/03 – 30/06 – 30/09 – 31/12). L'ultima liquidazione posticipata corrisponde alla data di scadenza del vincolo stesso. Vincolato con possibilità di svincolo anticipato: liquidazione posticipata alla scadenza del vincolo.
Base di calcolo degli interessi	Anno civile

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

VINCOLATO

Periodo di maturazione interessi	Dalla data di costituzione del vincolo (compresa) sino alla data di scadenza del vincolo (esclusa)
Spese di attivazione del vincolo	0,00 euro
Spese di estinzione del vincolo	0,00 euro
Importo minimo vincolabile	1.000,00 euro
Numero massimo di depositi vincolati	n.p

LIKE

Termine di preavviso per prelievi e riaccredito al conto deposito Rendimax	33 giorni calendario solare
Importo minimo per trasferimenti da Libero a Like	1.000,00 euro

IMPORTO MASSIMO VINCOLABILE

Fino ad € 20.000.000,00, in linea capitale entro il limite individuale complessivo di € 20.000.000,00. Con ciò intendendosi le somme depositate su Conti di Deposito o di pagamento, Servizio Progetti di spesa di cui il cliente è eventualmente intestatario presso la Banca.

DISPOSIZIONI DI TRASFERIMENTO AUTOMATICO

Importo	Minimo: 100,00 euro Massimo: 20.000,00 euro
Frequenza	Mensile, Bimestrale, Trimestrale
Commissioni d'incasso	0,00 euro
Giorno convenuto per l'avvio dell'esecuzione della disposizione	10 giorni lavorativi antecedenti la data valuta
Limite orario di richiesta o sospensione dell'ordine (cut-off time)	Ore 16:00 del giorno lavorativo antecedente il giorno convenuto per l'avvio dell'esecuzione della disposizione
Modifica e sospensione di una disposizione già attiva	Decorrenza dal mese o periodo successivo a quello di richiesta
Numero di Disposizioni di Trasferimento Automatico attivabili	Massimo 1 per ogni Conto Predefinito
Data valuta	Giorno di esecuzione della disposizione
Data disponibilità	Il 5° giorno lavorativo successivo all'esecuzione (data a partire dalla quale, secondo gli accordi interbancari, l'accredito diviene definitivo)

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE APPLICABILI

Informativa periodica obbligatoria (diversa dall'estratto conto) (Richiesta dal cliente su supporto cartaceo)	0,00 euro 0,55 euro
Informazioni ulteriori o più frequenti o trasmesse con strumenti diversi	0,00 euro
Altre comunicazioni ai sensi del Decreto Legislativo 385/1993 (richieste dal cliente su supporto cartaceo)	0,00 euro 0,55 euro
Giacenza minima	Nessuna
Commissione per certificazioni varie*	100 euro

* Tale commissione comprende le attività e le spese relative all'ottenimento di certificazioni da parte della Banca quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, pratiche successorie e altra documentazione connessa.

VALUTE APPLICATE

VERSAMENTI

Bonifico – SEPA	Valuta di accredito: pari alla data valuta riconosciuta dalla banca ordinante a Banca Ifis Disponibilità: giorno di accredito dei fondi da parte della banca ordinante Tempi massimi di esecuzione: entro la fine della giornata operativa successiva alla ricezione dell'ordine

PRELEVAMENTI

Bonifico – SEPA	Valuta di accredito sul Conto Predefinito: giorno lavorativo successivo alla data di esecuzione dell'ordine. Valuta di addebito su conto deposito Rendimax: data esecuzione ordine.

CUT OFF TIME

Limite orario di richiesta o revoca ordini e	Ore 16:00

disposizioni	
Limite orario di richiesta o revoca ordini e disposizioni 24/12, 31/12, 14/08	Ore 11:00

DISPOSITIVI DI SICUREZZA

Spese connesse all'utilizzo del dispositivo di sicurezza[4]	0,00 euro

Le condizioni indicate sono valide fino ad eventuale variazione che sarà resa nota dalla Banca con le modalità e nei termini previsti dalle Norme Contrattuali.
Banca Ifis non risponde di spese, commissioni, valute e bolli applicati normalmente da altre banche per l'esecuzione delle operazioni.

SVINCOLO ANTICIPATO PARZIALE O TOTALE (funzionalità ad attivazione successiva da parte della Banca)
Nel caso di Vincolato con facoltà di svincolo anticipato, il Cliente ha facoltà di svincolare, in tutto o in parte, gli importi vincolati, nei limiti operativi vigenti al momento della costituzione di ogni singolo vincolo che prevede tale facoltà e previsti dal Foglio Informativo.

Se lo svincolo anticipato è parziale gli interessi eventualmente pattuiti con la Banca alla costituzione di Vincolato dotato di tali caratteristiche vengono ricalcolati sulle somme vincolate che residuano a seguito dello svincolo sin dall'inizio del periodo di vincolo ovvero dalla precedente liquidazione. Restano invariati la scadenza del periodo di vincolo ed il tasso di remunerazione concordato ad inizio del periodo di vincolo.

Se lo svincolo anticipato è totale la Banca non riconoscerà alcun interesse e, se già eventualmente percepiti dal Cliente, devono essere restituiti alla Banca, con facoltà per quest'ultima di decurtarli per compensazione dalle somme che dovessero residuare a credito del Cliente in esito alla liquidazione dei rapporti effettuata dalla Banca in ragione dello svincolo anticipato.

[4] In caso di Smart OTP, operativo esclusivamente per dispositivi mobili dotati di sistemi operativi di volta in volta indicati nella sezione dedicata del sito della Banca.

In caso di svincolo anticipato parziale, l'importo minimo residuo sul Vincolo deve essere pari all'importo indicato nella sezione "Altre condizioni economiche – Vincolato – Importo minimo vincolabile".

DISCONOSCIMENTO DA PARTE DELLA CLIENTELA DI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

In caso di operazione non autorizzata o non correttamente eseguita il Cliente è tenuto a darne senza indugio comunicazione scritta alla Banca, e comunque entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito o di accredito, anche facendo pervenire alla Banca copia della denuncia eventualmente presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia. L'operazione si considera non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente.

Il Cliente può presentare la richiesta di disconoscimento tramite i) posta ordinaria o raccomandata A/R all'indirizzo Banca Ifis S.p.A. - Servizio Clienti Ifis Illimity - Casella Postale 543 – Parma Sud Montebello – Strada Pastrengo, 1 - 43123 Parma (PR) o (ii) posta elettronica certificata (PEC) o posta elettronica ordinaria all'indirizzo disconoscimenti.retail@illimity.bancaifis.it; o (iii) compilazione di apposito modulo digitale disponibile nella propria Area Personale, o altra modalità resa disponibile tempo per tempo dalla Banca.

RECESSO E RECLAMI

DURATA DEL CONTRATTO.

Il Contratto è a tempo indeterminato.

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il Cliente può recedere dal Contratto, senza penali e senza dover indicare il motivo, nel termine di 14 (quattordici) giorni di calendario (c.d. diritto di ripensamento) dalla ricezione da parte del Cliente della Comunicazione di accettazione della Banca accedendo alla propria Area Personale, tramite la sezione "Supporto" – "Diritti e prerogative del cliente" – "Recesso" e cliccando sull'apposito pulsante "Richiedi recesso" e seguendo, successivamente, le istruzioni ivi indicate, ovvero mediante comunicazione scritta da trasmettere secondo una delle seguenti

modalità, oltre a quelle ulteriori eventualmente indicate nella Guida Operativa resa disponibile nell'Area Personale:

a) lettera raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare a Banca Ifis S.p.A. - Servizio Clienti Ifis Illimity - Casella Postale 543 – Parma Sud Montebello – Strada Pastrengo, 1 - 43123 Parma (PR);
b) posta elettronica certificata con firma digitale all'indirizzo illimity@bancaifis.legalmail.it
c) consegna del modulo di recesso presso una delle filiali della Banca;
d) servizio Raccomandata Online di Poste Italiane.

In caso di mancato esercizio del diritto di ripensamento, il rapporto avrà esecuzione. In ogni caso, sarà addebitato il costo di eventuali prestazioni eseguite dalla Banca prima che il Cliente abbia esercitato il diritto di ripensamento.
La richiesta da parte del Cliente di compiere un atto dispositivo a valere sul rapporto equivale alla richiesta di inizio esecuzione.

RECESSO

Il Cliente ha il diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, dandone comunicazione per iscritto, con preavviso di 15 (quindici) giorni, da trasmettere secondo una delle seguenti modalità:

1. lettera raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare a Banca Ifis S.p.A. - Servizio Clienti Ifis Illimity - Casella Postale 543 – Parma Sud Montebello – Strada Pastrengo, 1 - 43123 Parma (PR);
2. posta elettronica certificata con firma digitale all'indirizzo illimity@bancaifis.legalmail.it;
3. caricamento del modulo di recesso dalla propria Area Personale;
4. consegna del modulo di recesso presso una delle filiali della Banca;
5. servizio Raccomandata Online di Poste Italiane.

Il recesso dal Contratto comporta la chiusura del Libero.
La Banca può recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di 2 (due) mesi, dandone Comunicazione su Supporto Durevole.

Qualora la Banca receda dal Contratto, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la propria comunicazione di recesso.
Qualora il Cliente receda dal Contratto, la Banca non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti dal Cliente nel periodo intercorrente tra la comunicazione di recesso e la data di efficacia del recesso stesso.
Il Cliente e la Banca hanno la facoltà di recedere senza preavviso qualora sussista un giustificato motivo.
La Banca esegue la chiusura del rapporto contrattuale eventualmente disposta dal Cliente entro i tempi massimi di chiusura indicati nel presente Foglio Informativo.
Qualora il Cliente, in pendenza di uno o più depositi vincolati, comunichi il recesso dal Contratto, i relativi effetti saranno concordemente differiti sino alla data di scadenza di ogni deposito vincolato eventualmente costituito nell'ambito del Contratto. In tal caso, il recesso non pregiudicherà, pertanto, la validità e l'efficacia dei depositi vincolati già costituiti che continueranno ad essere regolati dal Contratto sino alla data di scadenza del deposito.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Dal momento di efficacia del recesso, i tempi massimi di chiusura del rapporto sono pari a quindici (15) giornate operative incrementate:

- di trentatré (33) giorni di calendario solare in presenza di fondi in Like;
- in presenza di ulteriori servizi collegati al conto (come ad esempio Vincoli), i tempi devono essere aumentati delle giornate operative necessarie per l'estinzione degli stessi.

RECLAMI E TUTELA STRAGIUDIZIALE

Legge applicabile – Determinazione del Foro competente – Lingua – Reclami – Soluzione stragiudiziale delle controversie - Mediazione
Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
Nell'ipotesi in cui il Cliente sia un Consumatore, il foro competente è quello di residenza o di domicilio eletto dal Consumatore. In tutti gli altri casi, per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e la Banca, comunque derivante da, o connessa con, l'interpretazione, l'esecuzione e/o la risoluzione del Contratto, è esclusivamente competente il foro di Venezia.
Tutte le comunicazioni tra la Banca ed il Cliente avvengono esclusivamente in lingua italiana.

Il Cliente deve inviare gli eventuali reclami alla Banca, con le seguenti modalità:

- mediante posta ordinaria all'indirizzo Banca Ifis S.p.A. - Ufficio Reclami, Via Terraglio 63, 30174 Venezia – Mestre;
- mediante posta elettronica all'indirizzo reclami@bancaifis.it;
- mediante posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo reclami.pec@bancaifis.legalmail.it;
- mediante apposito modulo digitale presente in Area Personale nella sezione "Supporto" – "Diritti e prerogative del cliente".

L'Ufficio Reclami invia una Comunicazione di risposta ai reclami pervenuti entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 (quindici) Giornate Operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 (quindici) Giornate Operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 (trentacinque) Giornate Operative.
Il Cliente che sia rimasto insoddisfatto dalla risposta fornita dalla Banca, o che non l'avesse ricevuta entro i termini sopra indicati, potrà, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, presentare un esposto alla Banca d'Italia, nonché un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito ai sensi dell'art.128 bis d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (TUB) e gestito dalla Banca d'Italia. Per avere maggiori informazioni su come rivolgersi all'ABF e sull'ambito di sua competenza si rimanda alla consultazione del sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o dell'apposita Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile presso le filiali della Banca in formato cartaceo e sul sito internet www.illimity.bancaifis.it, ed è trasmissibile in formato elettronico su richiesta del Cliente; moduli ed istruzioni sono altresì disponibili presso gli uffici della Banca e di Banca d'Italia.
In alternativa, il Cliente insoddisfatto che non intenda presentare un reclamo, ma sia interessato a trovare un accordo stragiudiziale con la Banca potrà inoltre, rivolgere una istanza di mediazione all'Organismo di conciliazione bancaria, costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario, iscritto nel registro del Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, la cui competenza il Cliente dichiara di accettare con la sottoscrizione del Contratto. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.

Il Cliente e la Banca possono comunque concordare, anche in una fase successiva alla sottoscrizione del Contratto, di rivolgersi ad un diverso organismo di mediazione anch'esso iscritto nel richiamato registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

GLOSSARIO

AREA PERSONALE	Una sezione dedicata del sito internet della Banca (Portale Internet) per l'accesso alla quale il Cliente deve essere identificato con modalità sicure.
BONIFICO SEPA	Con il bonifico la Banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
CANONE ANNUO	Spese fisse per la gestione del conto.
CAPITALIZZAZIONE DEGLI INTERESSI	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
CONTO PREDEFINITO	È il conto di pagamento che il cliente, titolare di "Conto Deposito Rendimax", intrattiene presso una banca in Italia/Poste Italiane SpA. I Conti Predefiniti sono i soli conti di pagamento dai quali e verso i quali può disporre, rispettivamente, versamenti/prelevamenti su/da "Conto Deposito Rendimax".
DATA DISPONIBILITÀ	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
DISPOSIZIONI DI TRASFERIMENTO AUTOMATICO	Consentono di incrementare il Conto Deposito Rendimax tramite ordini di incasso elettronici inviati dalla Banca, con Addebito diretto sul Conto Predefinito indicato dal cliente. Importo, periodicità, valuta della disposizione sono concordate con il cliente tramite la propria area riservata.
DOCUMENTAZIONE RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
IMPORTO MASSIMO	Importo determinato sommando l'ammontare delle somme depositate su Conti di Deposito o di pagamento, Servizio Progetti di spesa di cui il cliente è eventualmente intestatario presso la Banca.

INVIO ESTRATTO CONTO	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
SALDO DISPONIBILE	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
SCONFINAMENTO	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
SERVIZI DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO	Servizi che dispongono l'ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.
SERVIZI DI INFORMAZIONE SUI CONTI	Servizi online che forniscono informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro prestatore di servizi di pagamento o presso più prestatori di servizi di pagamento.
SPESE ANNUE PER CONTEGGIO INTERESSI E COMPETENZE	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
SUPPORTO DUREVOLE	Qualsiasi strumento che permetta al Cliente di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.
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.
TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA	Tecniche di contatto con la clientela diverse dagli annunci pubblicitari che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e della Banca o di un suo incaricato, che possono essere utilizzate anche per la conclusione del contratto.

TENUTA DEL CONTO	La Banca gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.