

Foglio Informativo Conto Deposito Libero

Foglio Informativo relativo al Conto Deposito Libero per le persone fisiche.

Condizioni nella misura massima se favorevoli alla Banca o nella misura minima se favorevoli al Cliente fino a nuovo avviso

Informazioni sull'intermediario

Denominazione Legale	Banca AideXa S.p.A.
Sede legale	via Cusani 10, 20121, MILANO (MI)
Numero di telefono	0287293700
Servizio Clienti	0287293700
Sito Internet	www.aidexa.it
E-mail	info@aidexa.it
PEC	aidexa@legalmail.it
Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese C.C.I.A.A. di Milano	00691500706
Numero di Iscrizione all'Albo delle banche ex art. 13 del TUB	8092
Codice ABI	3625

Capogruppo dell'omonimo Gruppo bancario

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e all'Arbitro Bancario Finanziario

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo della Banca d'Italia

Che cos'è Conto Deposito Libero

Caratteristiche del Conto Deposito Libero Conto Deposito Libero

Nei Depositi Bancari, non essendoci un vincolo di tempo predeterminato, Banca AideXa (la "Banca" o "AideXa") custodisce le somme depositate dal cliente obbligandosi a restituirle al Cliente ogni qual volta venga richiesto. Il deposito non determina l'emissione di alcun titolo di credito (libretto). Banca AideXa remunera la somma depositata ad un tasso fisso annuale. Durante il rapporto di conto deposito libero il cliente può prelevare somme e depositare ulteriori somme, fatti salvi i limiti di giacenza minima (1.000 Euro) e giacenza massima (100.000 Euro). Il cliente ha sempre facoltà di chiedere il recesso. Il Conto Deposito Libero può avere solamente saldo creditore.

Per la sottoscrizione di questo prodotto è richiesto un versamento minimo pari a 1.000,00 euro con limiti di giacenza pari a 100.000,00 euro.

La giacenza massima è calcolata comprendendo anche eventuali altri depositi vincolati che il cliente ha in essere presso Banca AideXa. Gli interessi capitalizzati sul Conto Deposito Libero non concorrono a calcolare la giacenza massima.

La sottoscrizione è riservata esclusivamente a persone fisiche, che rivestono la qualifica di consumatori, residenti anagraficamente e fiscalmente in Italia. La sottoscrizione del prodotto avviene con un primo versamento, ma sono permessi versamenti successivi a quello iniziale.

Gli interessi pattuiti decorrono dalla data di attivazione del deposito libero. Per attivazione si intende la conclusione del contratto e il versamento delle somme sul conto entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

Le somme registrate/contabilizzate a credito del Cliente a valere sul Conto Deposito Libero potranno provenire ed essere trasferite esclusivamente a mezzo Bonifico SEPA, da o ad un conto corrente/ conto di pagamento acceso presso una banca o altro soggetto abilitato di fiducia del Cliente, intestato o cointestato al titolare del presente Contratto e che il Cliente è tenuto ad indicare nell'ambito della procedura di conclusione del Contratto; il conto corrente/conto di pagamento così prescelto potrà essere sostituito durante il rapporto, purché il conto corrente/conto di pagamento sostitutivo del precedente sia intestato o cointestato a Cliente titolare di un Conto Deposito Libero in virtù del presente Contratto.

Le somme si intendono svincolabili: il cliente potrà effettuare prelievi senza preavviso, salvo il rispetto dell'importo minimo, o recedere dal contratto con le modalità specificate nell'apposita sezione. Il Conto Deposito Libero può essere sottoscritto solamente online.

Il Conto Deposito Libero e i suoi rischi

Il Deposito Bancario è un prodotto sicuro. I rischi principali sono il rischio di controparte, cioè l'eventualità che Banca AideXa non sia in grado di rimborsare al Cliente, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione Banca AideXa aderisce al sistema di garanzia Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi che assicura a ciascun depositante una copertura fino a 100.000,00 euro, **per ulteriori informazioni si rinvia al Modulo standard per le informazioni da fornire ai depositanti.** Se il deposito non viene movimentato di iniziativa dal titolare per almeno 10 anni consecutivi (cd. conto "dormiente") sarà assoggettato alla Normativa Rapporti Dormienti che prevede l'estinzione del rapporto con destinazione delle somme al Fondo Istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Rischi associati dall'introduzione del "Bail-In"

A seguito del recepimento della direttiva 2014/59/UE (c.d. direttiva "BRRD"), in materia di risanamento e risoluzione degli enti creditizi, è stato introdotto nell'ordinamento il c.d. "bail-in".

Il bail-in (letteralmente "salvataggio interno") è uno strumento che consente alle Autorità di risoluzione (in Italia, la Banca d'Italia) di disporre, al ricorrere delle condizioni di risoluzione, ad esempio qualora Banca AideXa sia in dissesto o a rischio di dissesto, la riduzione del valore delle azioni e di alcuni crediti o la loro conversione in azioni per assorbire le perdite e ricapitalizzare Banca AideXa.

Il bail-in si applica seguendo una gerarchia la cui logica prevede che chi investe in strumenti finanziari più rischiosi sostenga prima degli altri le eventuali perdite o la conversione in azioni. Solo dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa si passa alla categoria successiva. In primo luogo, si sacrificano gli interessi degli azionisti di Banca AideXa, riducendo o azzerando il valore delle loro azioni. In secondo luogo, si interviene su alcune categorie di creditori, le cui attività possono essere trasformate in azioni - al fine di ricapitalizzare Banca AideXa - e/o ridotte nel valore, nel caso in cui l'azzeramento del valore delle azioni non risulti sufficiente a coprire le perdite. Ad esempio, in caso di bail-in, chi possiede un'obbligazione bancaria potrebbe veder convertito in azioni e/o ridotto (in tutto o in parte) il proprio credito, ma solo se le risorse degli azionisti e di coloro che hanno titoli di debito subordinati (cioè più rischiosi) si sono rivelate insufficienti a coprire

le perdite e ricapitalizzare Banca AideXa. L'ordine di priorità per il bail-in è il seguente: i) gli azionisti; ii) i detentori di altri titoli di capitale, iii) gli altri creditori subordinati; iv) i creditori chirografari; v) le persone fisiche e le piccole e medie imprese titolari di depositi per l'importo eccedente i 100.000 euro; vi) il fondo di garanzia dei depositi, che contribuisce al bail-in al posto dei depositanti protetti.

Rischi legati all'uso delle tecniche di comunicazione a distanza

Banca AideXa rende disponibili comunicazioni, documenti e altre funzionalità fruibili mediante accesso all'Area Riservata del sito web di Banca AideXa. I principali rischi sono rappresentati dalla messa a disposizione e trasmissione di dati, documenti ed istruzioni a valere sul rapporto di conto deposito libero tramite la rete Internet e dalla registrazione degli stessi su supporto durevole potenzialmente utilizzabili da terzi. Inoltre, la rete Internet e/o il sito web di Banca AideXa potrebbero essere sospesi da Banca AideXa o interrotti da terzi (es. i gestori delle reti telefoniche fisse e mobili, le Autorità, ecc.). In tali casi i servizi fruibili mediante l'Area Riservata potrebbero non essere accessibili.

Principali condizioni economiche di Conto Deposito Libero

Di seguito riportiamo le condizioni economiche del prodotto che sono nella misura massima se a favore di Banca AideXa e nella misura minima se a favore del Cliente.

SPESE FISSE

	Voci di Costo	Online
Tenuta del Deposito	Spese per l'apertura del Deposito	0,00 Euro
	Spese per l'estinzione del Deposito	0,00 Euro
	Spese di Liquidazione per ciascun periodo di calcolo	0,00 Euro
	Canone Annuo	0,00 Euro

SPESE VARIABILI

	Voci di Costo	Cartacee	Online
Tenuta del Deposito	Spesa singola operazione sono soggetti a spese le operazioni disposte direttamente dal cliente e le operazioni disposte da AideXa per la tenuta del deposito (quali ad esempio: spese, commissioni, cedole)	0,00 Euro Internet Banking / Telephone Banking	
	Comunicazione per ciascun periodo di calcolo	0,00 Euro	0,00 Euro
	Altre comunicazioni ai sensi del Decreto Legislativo n. 385/1993 (c.d. Testo Unico Bancario)	0,00 Euro	0,00 Euro

	Voci di Costo	Cartacee	Online
Servizi di Pagamento	Bonifico SEPA per prelievo somme ¹		0,50 Euro
	Spese per versamenti da Conto di appoggio ²		0,00 Euro

(1) Non sono previsti bonifici istantanei, ricorrenti, in divisa, Extra SEE e Extra SEPA

(2) Il cliente pagherà nel caso il costo dell'operazione, che può essere anche ricorrente, rispetto a quanto previsto da Contratto della banca presso cui ha il Conto Di Appoggio. Per maggiori informazioni sul Conto Di Appoggio, si veda la sezione relativa.

INTERESSI

	Voci di Costo	
Interessi Creditori	Tasso creditore annuo nominale al lordo delle imposte attualmente in vigore (26%), fino al 30/09/2025	1,50%
	Tasso creditore annuo nominale al lordo delle imposte attualmente in vigore (26%), dal 01/10/2025	0,50%
Periodicità	Calcolo e liquidazione	Trimestrale Posticipata

I tassi di interesse indicati sono al lordo delle imposte tempo per tempo vigenti. Il calcolo degli interessi è effettuato con riferimento al divisore anno civile.

Il calcolo degli interessi viene effettuato con il metodo diretto, ovvero raggruppando il saldo di partenza e i movimenti per valuta, e conteggiando i giorni dalla data valuta fino alla data di calcolo.

Altre Condizioni Economiche

Di seguito riportiamo le altre condizioni economiche del Conto Deposito che sono nella misura massima se a favore di Banca AideXa e nella misura minima se a favore del Cliente.

ORDINE DI PAGAMENTO IN ACCREDITO (VERSAMENTI)

Il Cliente, oltre al bonifico iniziale di costituzione del rapporto, può effettuare ulteriori bonifici in ingresso, ricorrenti o una tantum.

I bonifici dovranno pervenire dal Conto di Appoggio.

La giacenza complessiva derivante dai saldi di tutti i depositi, vincolati e liberi, aperti presso Banca AideXa non deve essere superiore ai 100.000€. Dal calcolo della giacenza massima non vengono considerati gli eventuali interessi capitalizzati.

ORDINE DI PAGAMENTO IN ADDEBITO (PRELEVAMENTI)

Con la costituzione del rapporto il Cliente è a conoscenza della possibilità di prelevare, salvo il rispetto dell'importo minimo di 1000€ da mantenere sul Conto Deposito, le somme da lui depositate senza periodo preavviso, fatti salvi i tempi tecnici di inserimento ordine e gestione pagamento come da normative sui pagamenti.

I bonifici dovranno essere ordinati verso il Conto di Appoggio del Cliente.

RECESSO

Con la costituzione del rapporto il Cliente è a conoscenza della possibilità di svincolare totalmente, recedendo dal contratto, le somme da lui depositate così come indicato nelle modalità e nei tempi definiti dalle clausole relative al recesso.

Il bonifico di liquidazione finale di saldo e competenze sarà ordinato verso il Conto di Appoggio del Cliente.

CONTO DI APPOGGIO

Il Conto di Appoggio del Cliente è identificato come il conto corrente acceso presso una banca o altro soggetto abilitato di fiducia del Cliente, intestato o cointestato al titolare del presente Contratto e che il Cliente è tenuto ad indicare nell'ambito della procedura di conclusione del Contratto.

Il Conto di Appoggio deve risultare all'interno dell'area SEPA.

Il Conto di Appoggio potrà essere sostituito facendone richiesta attraverso i canali previsti, purché il Conto di Appoggio sostitutivo del precedente sia un conto corrente intestato o cointestato a Cliente titolare di un Conto Deposito in virtù del presente Contratto ed aperto in area SEPA oppure sia un conto deposito aperto presso AideXa.

Qualora il Cliente richieda la sostituzione del Conto di Appoggio contestualmente alla richiesta di recesso o in vicinanza dell'estinzione del rapporto, i tempi di lavorazione e chiusura del rapporto potrebbero essere più lunghi per consentire gli opportuni controlli.

CONDIZIONI APPLICATE

In caso di esercizio del diritto di recesso, la Banca:

- riconoscerà gli interessi netti maturati sino alla data di effettiva chiusura del rapporto
- addebiterà l'imposta di bollo sino alla data di effettiva chiusura del rapporto.

OPERATIVITA' CORRENTE E TENUTA DEL CONTO DEPOSITO

Operatività	
Periodicità Accredito Interessi¹	31/03, 30/06, 30/09, 31/12
Capitalizzazione Interessi	Sì
Ritenuta fiscale sugli interessi maturati	Nella misura pro tempore vigente, attualmente 26%
Imposta di Bollo	A carico del Cliente nella misura pro tempore vigente, attualmente pari allo 0,20% sulle somme depositate. In ogni caso l'importo minimo dovuto sarà, come previsto dalla Circ. dell'Agenzia dell'Entrate n. 48/E che richiama, tra l'altro, l'art. 3, co. 3 del DPR n. 642/1972, pari ad 1 euro.
Limite massimo di giacenza	100.000 euro per persona titolare del conto. Il limite massimo è calcolato considerando tutti gli eventuali conti deposito (Liberi e/o Vincolati) intestati al medesimo Cliente in essere presso AideXa. Il calcolo del limite massimo non tiene conto dell'accredito interessi per capitalizzazione, fermo restando che laddove per effetto dell'accredito degli interessi venga superata la giacenza di Euro 100.000,00 (centomila virgola zero zero) considerando tutti i conti deposito (Liberi e/o Vincolati) intestati al Cliente aperti presso AideXa, il Cliente medesimo non potrà effettuare ulteriori versamenti dal Conto di Appoggio a valere sul Conto Deposito Libero, salvo che, per effetto di trasferimenti e/o addebiti, la giacenza di tutti i conti deposito (Liberi e/o Vincolati) intestati al Cliente aperti presso AideXa risulti successivamente inferiore a Euro 100.000 (centomila virgola zero zero).
Limite minimo di giacenza	1.000 euro per conto. Tale limite è calcolato considerando l'eventuale commissione per prelievo.
Data Immissione Bonifico in Uscita	Se il Cliente inserisce richiesta entro orario di cut-off (16.30): – il bonifico partirà il giorno stesso (se giorno lavorativo) con data di ricezione il primo giorno lavorativo successivo o comunque dipendente dai tempi tecnici della Banca Ricevente (che saranno di massimo 4 giorni lavorativi). Se Cliente inserisce post cut-off (16.30) o in un giorno festivo (weekend, festività nazionali): – Il bonifico partirà il primo giorno lavorativo disponibile con data di ricezione il primo giorno lavorativo successivo o comunque dipendente dai tempi tecnici della Banca Ricevente (che saranno di massimo 4 giorni lavorativi).
Data Accredito Bonifico standard in Entrata	Rispettando i tempi tecnici dei circuiti, le somme in ingresso verranno accreditate e saranno visibili sul Conto Deposito entro 4 giorni lavorativi dalla data contabile del pagamento.
Accredito Bonifico istantaneo in Entrata	Rispettando i tempi tecnici dei circuiti, le somme in ingresso verranno accreditate e saranno visibili sul Conto Deposito entro pochi secondi.

(1) Gli interessi verranno accreditati direttamente sul conto deposito libero e saranno visibili dal cliente entro 10 giorni lavorativi

ALTRI SERVIZI

Voci di Costo	
Spesa documentazione relativa a singole operazioni - per ogni singolo documento	00,00€
Commissioni per certificazioni varie	00,00€

Condizioni Economiche: esempi di calcolo

CALCOLO DELLE COMPETENZE

Per una maggior comprensione, è stato predisposto un esempio di calcolo, utilizzando le seguenti condizioni: deposito libero aperto in data **15 Maggio** su cui, nella stessa data valuta, sono stati depositati **30.000€** ad un tasso di interesse lordo annuo del **3%**.

Il **calcolo degli interessi** avviene secondo il **metodo diretto**, ovvero raggruppando il saldo di partenza e i movimenti per valuta, e conteggiando i giorni effettivi dalla **data valuta** fino alla **data di calcolo (data fine periodo di liquidazione oppure di chiusura conto)**, moltiplicando i numeri per il tasso di riferimento valido nel periodo e applicando il divisore civile in vigore nell'anno (365 o, se anno bisestile, 366).

La **data di fine periodo liquidazione è antecedente di un giorno rispetto alla data di accredito interessi**, essendo la data di accredito il giorno finale del trimestre solare.

Ad esempio, nel trimestre Luglio-Settembre, verranno conteggiati i giorni sino al 29 Settembre; il giorno 30 Settembre verrà conteggiato nel calcolo del trimestre successivo con il saldo già aggiornato a seguito della liquidazione interessi sul conto

Formula: $(\text{Importo vincolo} * \text{gg} * \% \text{tasso}) / \text{divisore}$

PRIMO TRIMESTRE:

Al 30 giugno, a scadenza del periodo di liquidazione previsto, il Cliente riceverà sul Conto Deposito Libero le competenze maturate. Riportiamo il calcolo:

- degli interessi al lordo delle spese applicate al singolo conteggio dall'inizio del rapporto che corrisponde alla data valuta del primo conferimento (15 maggio) alla data di fine periodo di liquidazione (un giorno antecedente la fine del trimestre, dunque il 29 Giugno), considerando i **giorni effettivi** (46 giorni) e ipotizzando un divisore anno civile di 365 giorni.
- delle relative ritenute fiscali sugli interessi maturati, qualora l'intestatario ne sia soggetto all'applicazione
- dell'imposta di bollo

RIEPILOGO COMPETENZE				
Note	Importo	Giorni da data valuta movimento a fine periodo di liquidazione compresi	% Tasso o Aliquota	Totale Competenze
A) Interessi lordi: 30.000€ x 46 giorni (da 15 Maggio a 29 Giugno) x 3,00% / 365 = 43,63€	€ 30.000,00	46	3,00%	€ 113,42
B) Ritenute Fiscali: Interessi Lordi * 26%	€ 113,42	-	26,00%	€ 29,49
C) Imposta di bollo: Saldo Contabile a fine periodo (30.000€) * aliquota (0,20%) * 46 giorni (15 Maggio - 29 Giugno) / 365	€ 30.000,00	46	0,20%	€ 7,56
Tot. interessi netti (A-B-C)				€ 76,37
Nuovo saldo sul conto al 30 Giugno per effetto capitalizzazione (30.000 +				€ 30.076,37

interessi netti)

SECONDO TRIMESTRE:

Durante il trimestre successivo (luglio – settembre), il cliente effettua un prelievo di 10.000€ disposto entro le 16.30 di una giornata operativa (5 luglio) e data valuta giorno lavorativo successivo (6 luglio) e un versamento in ingresso di 15.000€ con data di accredito (valuta) il 10 settembre.

Al 30 settembre, data di fine periodo di liquidazione, il Cliente riceverà sul Conto Deposito Libero le competenze maturate. Riportiamo il calcolo:

- degli interessi al lordo delle spese applicate al singolo conteggio dall'ultima data di capitalizzazione o data di singolo conferimento, evidenziando il calcolo del metodo diretto per la giacenza presente, i prelievi e i versamenti effettuati, ipotizzando un divisore anno civile di 365 giorni
- delle relative ritenute fiscali sugli interessi maturati, qualora l'intestatario ne sia soggetto all'applicazione
- dell'imposta di bollo

Come anticipato, il saldo dell'ultimo giorno del trimestre precedente (30 giugno) entra nel calcolo del nuovo trimestre.

RIEPILOGO COMPETENZE				
Note	Importo	Giorni da data valuta movimento a fine periodo di liquidazione compresi	% Tasso o Aliquota	Totale Competenze
A1) Interessi lordi su Giacenza sino al 6 Luglio (primo prelievo): $30.076,37€ \times 7$ giorni (30 Giugno - 6 Luglio) $\times 3,00\% / 365$	€ 30.076,37	7	3,00%	€ 17,30
A2) Interessi lordi su Giacenza aggiornata dal 7 Luglio al 9 Settembre (data precedente accredito versamento) compresi: $20.075,87€ \times 65$ giorni $\times 3,00\% / 365$	€ 30.076,37- € 10.000 - €0,50 (commissione) = 20.075,87	65	3,00%	€ 107,25
A3) Interessi lordi su Giacenza aggiornata dal 10 Settembre (data valuta versamento) al 29 Settembre: € $35.075,87 \times 20$ giorni $\times 3,00\% / 365$	€ 20.075,87 + € 15.000 = € 35.075,87	20	3,00%	€ 57,65
B) Ritenute Fiscali: Interessi Lordi * 26%	A1 + A2 + A3	-	26,00%	€ 47,37
C) Imposta di bollo: Saldo Contabile a fine periodo (€ 35.075,87) * aliquota (0,20%) * 92 giorni (30 Giugno – 29 Settembre) / 365	€ 35.075,87	92	0,20%	€ 17,68
Tot. interessi netti (A-B-C)				€ 117,15
Nuovo saldo sul conto al 30 Settembre per effetto capitalizzazione (€ 35.075,87 + interessi netti)				€ 35.193,03

N.B.: In caso di competenze (interessi, ritenute, bolli) con più di due numeri decimali dopo la virgola, l'importo viene arrotondato per difetto al secondo decimale. Per l'imposta di bollo, in ogni caso l'importo minimo dovuto sarà, come previsto dalla Circ. dell'Agenzia dell'Entrate n. 48/E che richiama, tra l'altro, l'art. 3, co. 3 del DPR n. 642/1972, pari ad 1 euro.

Recesso, Reclami e Tempi massimi di chiusura

DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

Il Contratto è a tempo indeterminato. Ai sensi dell'art. 120-bis del Testo Unico Bancario il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto. Il Cliente classificato come consumatore ai sensi della normativa tempo per tempo vigente ha altresì la facoltà, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, di esercitare lo *jus poenitendi* recedendo dallo stesso Contratto.

Il recesso potrà essere esercitato mediante l'invio alla Banca di una comunicazione indirizzata ai seguenti recapiti:

- tramite raccomandata A/R: Banca AideXa, via Cusani n. 10, 20121 Milano (MI)
- tramite posta elettronica certificata (PEC): aidexa@legalmail.it
- tramite posta elettronica: clienti@aidexa.it

L'esercizio del recesso non comporta alcuna penalità e non è necessario indicarne il motivo.

La Banca s'impegna a dar corso alla richiesta entro massimo 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta. Se contestualmente alla richiesta di recesso il cliente richiede il cambio del Conto di Appoggio, la Banca si impegna a dar corso alla richiesta entro massimo 30 (trenta) giorni lavorativi successivi alla richiesta, per permettere le opportune verifiche sul Conto di Appoggio sostitutivo.

Una volta lavorata la pratica (Data di Efficacia), la Banca si impegna ad accreditare le somme sul Conto di Appoggio del Cliente entro 4 giorni lavorativi.

L'esercizio del recesso comporta lo svincolo automatico delle somme registrate/contabilizzate a credito del Cliente a valere sul Conto Deposito Libero, comprese le competenze maturate sino alla data di chiusura del prodotto (Data di Efficacia), comprensive di interessi maturati e non ancora liquidati e rispettiva imposta di bollo.

Banca AideXa potrà recedere in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 2 mesi e senza alcun onere per il Cliente, salvo il caso di recesso previsto all'art. 2 del Contratto del presente prodotto, contratto consultabile dal cliente nella sezione Trasparenza del sito web di Banca AideXa. Il recesso è efficace dal momento in cui l'altra Parte riceve la comunicazione, decorso l'eventuale preavviso. Il Cliente deve rimborsare ad AideXa i corrispettivi e le spese derivanti dall'esecuzione delle operazioni in corso. In ogni caso, in caso di recesso i corrispettivi e le eventuali spese per i servizi maturati periodicamente sono dovuti dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagati anticipatamente, essi sono rimborsati in maniera proporzionale.

RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE - MEDIAZIONE - SANZIONI APPLICABILI.

Per eventuali contestazioni, il Cliente può presentare reclamo online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e controversie" del Sito oppure inoltrandolo all'Ufficio Reclami di AideXa all'indirizzo PEC reclami.aidexa@legalmail.it oppure reclami@aidexa.it oppure via posta ordinaria o lettera raccomandata A/R all'indirizzo "Banca AideXa S.p.A. – Ufficio Reclami – Via Cusani 10 – 20121 Milano (MI)", che risponde entro i seguenti tempi massimi:

60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo;

15 giorni lavorativi per reclami relativi ai servizi di pagamento. Qualora non fosse possibile, per circostanze eccezionali, rispondere entro tale tempo massimo, AideXa invia al Cliente una risposta interlocutoria indicando le motivazioni del ritardo e specificando il nuovo termine entro cui fornirà riscontro definitivo, che comunque non potrà essere superiore a 35 giorni lavorativi.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari; per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito, consultare direttamente il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, nonché presso le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, il Cliente può presentare domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche). In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

Legenda

VOCE	DESCRIZIONE
Area Riservata	indica la sezione del Sito dedicata al Cliente, alla quale potrà accedere tramite Servizi a distanza AideXa.
Banca o AideXa	Banca AideXa S.p.A., con sede legale in via Cusani n. 10, 20121 Milano (MI), iscritta all'albo delle banche al n. 8092;
Bonifico	consiste nell'accredito sul Conto di Pagamento del Beneficiario tramite un'operazione di pagamento in euro o una serie di operazioni di pagamento in euro effettuate a valere sul conto di pagamento del pagatore eseguite dal Prestatore di Servizi di Pagamento di radicamento del conto del Pagatore (cioè la banca se il Pagatore è il Cliente) sulla base di un'istruzione impartita da quest'ultimo.
Bonifico Extra SEPA	con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non SEPA;
Bonifico SEPA	Bonifico tramite il quale la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico Istantaneo	Tipologia di bonifico bancario che consente di trasferire fondi tra conti correnti in tempo reale, entro i 10 secondi per l'effettiva contabilizzazione. Questo servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Capitalizzazione Interessi	Liquidazione degli interessi che avviene direttamente sul Conto Deposito Libero
Cliente	la persona fisica che ha chiesto alla Banca di fruire del Conto.
Codice del Consumo	il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni
Consumatore	il Cliente che ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3, co.1, lett. a) del Codice del Consumo, agisce nei rapporti con la Banca per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta secondo quanto risulta dalla dichiarazione rilasciata all'atto della richiesta di apertura del Conto e, in ogni caso, dall'operatività registrata nel corso di esecuzione del Contratto
Conto Deposito Libero	il rapporto contrattuale tra il Cliente e la Banca avente per oggetto un deposito di denaro ai sensi dell'art. 1834 del Codice Civile, nonché i servizi di pagamento funzionali a trasferire fondi dal o sul Conto Deposito Libero da o verso Conti di Pagamento intestati al Cliente;
Conto di Appoggio	Il conto corrente acceso presso la banca/soggetto abilitato di fiducia del Cliente, intestato o cointestato al Cliente e che il Cliente è tenuto ad indicare nell'ambito della procedura di conclusione del Contratto. Il Cliente potrà modificare il Conto di Appoggio nei termini previsti nell'apposito paragrafo.
Conto di Pagamento	il Conto presso la Banca o un altro conto di pagamento presso un prestatore di servizi di pagamento diverso dalla Banca per l'esecuzione di operazioni di pagamento;
Contratto	il contratto relativo al Conto Deposito Libero composto dal Documento di Sintesi, dalle presenti Condizioni Generali, dalle norme particolari contenenti le scelte e

	le dichiarazioni del Cliente, nonché dalla comunicazione di accettazione della Banca;
Condizioni Generali	le condizioni generali del Contratto di Conto Deposito
Data Valuta	la data di riferimento utilizzata dalla Banca per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati sul Conto Deposito Libero
Documento di Sintesi	il documento di sintesi, che è parte integrante e sostanziale del Contratto, costituisce il frontespizio del Contratto e contiene le condizioni economiche pattuite dalle parti in relazione ai prodotti e servizi regolati dal Contratto stesso;
Foglio Informativo	il documento che riporta informazioni sulla Banca, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche del Conto
Giornata Operativa	il giorno in cui il prestatore di Servizi di Pagamento del Pagatore o del Beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa. Si intende per cut-off il termine massimo entro il quale la tua disposizione di pagamento è considerata "ricevuta in giornata". La Banca considera "ricevute in giornata" le disposizioni disposte tramite Internet Banking entro le 16:30.
Operazione di Pagamento	l'attività, posta in essere dal Pagatore o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti fra i predetti soggetti
Operazione di Pagamento a distanza	un'Operazione di Pagamento iniziata tramite internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza
Ordine di Pagamento	qualsiasi istruzione data dal Cliente alla Banca o da un Beneficiario al proprio prestatore di Servizi di Pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento;
Posta Elettronica Certificata o PEC	è il servizio di posta elettronica certificata in forza del quale il titolare della casella di PEC attribuita da un ente gestore a ciò abilitato secondo i termini e condizioni contrattuali di servizio stipulate tra titolare e gestore stesso può comunicare con terzi opponendo agli stessi per legge la data e l'ora di invio e ricezione del messaggio, nonché il suo contenuto. La Banca ed il Cliente ammettono e riconoscono reciprocamente e senza riserve l'utilizzo della PEC ai fini delle dichiarazioni e delle comunicazioni relative ai prodotti e servizi AideXa fruiti, nonché i servizi e i prodotti dei terzi distribuiti da AideXa, a seconda delle modalità operative impiegate dalla Banca. Resta fermo che l'utilizzo della PEC nell'ambito dei rapporti tra la Banca e il Cliente potrà essere limitato per ragioni di natura tecnico-operativa e/o di sicurezza;
Pagatore	il Cliente o altra persona fisica o giuridica titolare di un Conto di Pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, ove non vi sia un Conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento
Parti	la Banca e il Cliente
Prestatore di Servizi di Pagamento	la Banca e una delle seguenti persone giuridiche private o enti pubblici: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste italiane s.p.a., la Banca centrale europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre

	autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche;
Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario	il Prestatore di servizi di pagamento scelto dal Beneficiario; tale ruolo è rivestito dalla Banca se il Cliente coincide con il Beneficiario
Prestatore di Servizi di Pagamento del Pagatore	il Prestatore di servizi di pagamento scelto dal Pagatore; tale ruolo è rivestito dalla Banca se il Cliente coincide con il Pagatore
Prestatore di Servizi di Pagamento di radicamento del conto o PSPRC	un prestatore di servizi di pagamento che offre e amministra un Conto di Pagamento per il Pagatore
Rendiconto o Estratto Conto	Il rendiconto indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto
Saldo Disponibile	somma disponibile sul Conto, che il Cliente può utilizzare per impartire Ordini di Pagamento con i limiti contemplati dal Contratto
Servizi di Pagamento	i servizi di pagamento come definiti dall'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1) del TUB e disciplinati dal Decreto Legislativo n. 11/2010 e dal TUB e offerti dalla Banca;
Servizi a distanza AideXa	l'insieme delle tecniche di comunicazione a distanza tempo per tempo rese disponibili dalla Banca per consentire al Cliente di effettuare interrogazioni e/o disposizioni a valere sui rapporti contrattuali in essere e altre operazioni a distanza (ad es. internet banking, phone banking, mobile banking)
Sito	l'insieme delle pagine web sulla rete Internet all'URL (dominio) www.aidexa.it
Spese di liquidazione per ciascun periodo di calcolo	Spese per il conteggio periodico delle competenze (interessi e spese di tenuta del deposito)
Supporto Durevole	qualsiasi strumento che permetta al Cliente di conservare le informazioni a lui personalmente dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate
Tasso creditore annuo nominale (applicato a ciascun periodo di calcolo)	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori)
Testo Unico Bancario o "TUB"	il D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni
Utente	il Cliente e/o altra persona fisica che utilizza un Servizio di Pagamento in veste di Pagatore o Beneficiario o di entrambi.