



**BANCA PASSADORE & C.**

BANCA PRIVATA INDIPENDENTE FONDATA NEL 1888  
GENOVA

FOGLIO INFORMATIVO

# Servizio TB Telephone Banking

---

**Aggiornato al 01 ottobre 2020**

*(D.Lgs 1/9/93 n.385 – Titolo VI, deliberazione CICR 4/3/2003 e relative disposizioni di attuazione)*

Per maggiori informazioni è possibile contattare la Banca  
all'indirizzo [info@bancapassadore.it](mailto:info@bancapassadore.it) o al numero 010 5393386 (Servizio Marketing)



## SERVIZI TELEMATICI PER LA CLIENTELA – SERVIZIO TB TELEPHONE BANKING

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### Banca Passadore & C. S.p.A.

Via Ettore Vernazza 27 - 16121 - Genova

Tel.: 010 5393386 – Fax: 010 5393399

Email: [info@bancapassadore.it](mailto:info@bancapassadore.it) - Sito internet: [www.bancapassadore.it](http://www.bancapassadore.it)

Iscritta all'albo delle banche N.1094

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

#### Struttura e funzione economica:

Il Servizio consente di ottenere a mezzo telefono/fax informazioni sul proprio conto corrente e dossier titoli nonché altre informazioni quali le quotazioni sui cambi delle valute estere.

Il numero di telefono per raggiungere il Servizio TB – Telephone Banking Banca Passadore o per una dimostrazione del servizio è: 010 566611.

#### Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) se contrattualmente previsto.
- i rischi derivanti dall'uso improprio di password o codici di accesso laddove presenti..

### CONDIZIONI ECONOMICHE

- |                            |          |
|----------------------------|----------|
| ● Canone annuo             | gratuito |
| ● Informazioni vocali      | gratuito |
| ● Informazioni via telefax | gratuito |

### RECESSO E RECLAMI

#### **Recesso**

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

La Banca si riserva la facoltà di sospendere o abolire il servizio in qualunque momento e non si assume responsabilità per eventuali temporanee interruzioni del servizio medesimo, anche se non comunicate al cliente.

#### **Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca (Banca Passadore & C. - Ufficio Reclami, Via E. Vernazza, 27 - 16121 Genova; e-mail: [ufficio.reclami@bancapassadore.it](mailto:ufficio.reclami@bancapassadore.it); pec: [ufficio.reclami@pec.passadore.it](mailto:ufficio.reclami@pec.passadore.it)), che risponde entro 60 giorni dal ricevimento (15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo per i reclami inerenti ai servizi di pagamento\*).

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- “*Arbitro Bancario Finanziario*” (ABF), per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;

- “*Organismo di Conciliazione Bancaria*”, istituito presso il “*Conciliatore Bancario Finanziario*”, per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e/o di investimento. A questo Organismo il Cliente si può rivolgere anche senza aver prima presentato un reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere alla Banca;

- “*Arbitro per le Controversie Finanziarie*” (ACF), per la soluzione delle controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie relative a contratti di vendita o di servizi online. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) oppure chiedere alla Banca.

Le modalità e le procedure di funzionamento di tali soggetti sono indicate nei rispettivi regolamenti, il cui testo è disponibile nei relativi siti internet.

#### *Ricorso all'Autorità Giudiziaria.*

Il Cliente per poter fare ricorso all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve prima esperire il procedimento di mediazione previsto dal D.Lgs. 28/2010 rivolgendosi, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, ad un soggetto abilitato ai sensi di detto Decreto Legislativo. Tale condizione di procedibilità è comunque soddisfatta sia nel caso di ricorso all'Organismo di Conciliazione Bancaria, in quanto organismo di mediazione iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia (consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)), sia nei casi di ricorso all'ABF o all'ACF, in quanto espressamente previsti dall'art. 5, comma 1-bis del D.Lgs. 28/2010.

Nel caso in cui il Cliente e/o la Banca intendano adire l'Autorità Giudiziaria Ordinaria con riferimento a quanto previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 28/2010, le Parti concordano che si rivolgeranno, per il procedimento di mediazione, all'Organismo di Conciliazione Bancaria, fatte salve le eccezioni specificatamente previste dal comma 4 del predetto art. 5. E' fatta inoltre salva la possibilità per le Parti di concordare in forma scritta di rivolgersi ad un diverso soggetto purché abilitato ai sensi del D.Lgs. 28/2010 e rimane comunque impregiudicato il diritto del Cliente di ricorrere all'ABF o all'ACF.





\* Se, in situazioni eccezionali (cause di forza maggiore, o comunque fuori dal controllo della Banca e casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento) la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

## LEGENDA

*Informazioni vocali*

Le informazioni sul proprio conto corrente e dossier titoli vengono rilasciate da un risponditore automatico a fronte di un comando vocale o della digitazione sulla tastiera del telefono.

