

INFORMAZIONI SULLA BANCA**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI AQUARA Soc. Coop.**

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al n. A163655- Iscritta all'albo banche n.4831/4 - ABI 08342

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA

Registro delle Imprese di Salerno n. 00639000652 e Cod.Fisc. 00639000652

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Sede legale in 84020 Aquara (SA) via G. Garibaldi n. 5

Sede amministrativa in 84047 Capaccio Paestum (SA) via SS 18 – Loc. Cerro

Tel. 0828 962755 fax 0828 962622 - e-mail info@bccaquara.it – www.bccaquara.it

Qualora il prodotto sia offerto fuori sede:

<i>Dati e qualifica del soggetto che entra in contatto con il cliente</i>		
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Sede (Indirizzo)</i>	<i>Telefono/mail</i>
<i>Qualifica</i>	<i>Codice dipendente</i>	<i>Ischr. Albo Unico Promotori Finanziari</i>

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia denominato Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 euro.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali della banca e sul sito della banca www.bccaquara.it.

Condizioni per l'apertura del CONTO DIRECTA SIM

Conto corrente dedicato esclusivamente ai clienti consumatori utilizzatori del servizio di Trading di DIRECTA SIM.

E' permessa la sola operatività in titoli e solo attraverso la piattaforma di Trading.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**QUANTO PUÒ COSTARE IL CONTO CORRENTE****Indicatore dei Costi Complessivi (ICC)**

PROFILO	SPORTELLO	ONLINE
Giovani (164 operazioni annue)	€ 95,83	€ 88,05

Famiglie operatività bassa (201 operazioni annue)	€ 96,13	€ 85,80
Famiglie operatività media (228 operazioni annue)	€ 114,28	€ 101,40
Famiglie operatività alta (253 operazioni annue)	€ 117,73	€ 102,30
Pensionati operatività bassa (124 operazioni annue)	€ 95,68	€ 85,35
Pensionati operatività media (189 operazioni annue)	€ 113,38	€ 100,50

Oltre a questi costi vanno considerati gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono ai profili di operatività, meramente indicativi – stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti privi di fido.

Per saperne di più: www.bancaditalia.it (Servizi al cittadino – Educazione finanziaria – Informazioni di base – La trasparenza delle condizioni contrattuali).

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 consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune 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"** e **consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

VOCI DI COSTO

Spese per l'apertura del conto	Non previste
--------------------------------	--------------

SPESE FISSE

Gestione Liquidità

Canone annuo	Non previsto
--------------	--------------

Numero di operazioni gratuite	Non previste
-------------------------------	--------------

Spese annue per conteggio interessi e competenze	RAPPORTO NON AFFIDATO:
	€ 0,00
	(€ 0,00 Trimestrali)
	RAPPORTO AFFIDATO:
€ 0,00	
(€ 0,00 Trimestrali)	

Servizi di pagamento

Canone annuo carta di debito nazionale/internazionale	servizio non previsto
---	-----------------------

Circuiti abilitati	non previsto
--------------------	--------------

Canone annuo carta di credito	non previsto.
-------------------------------	---------------

Canone annuo carta multifunzione	non previsto
Home banking	
Canone annuo per internet banking e phone banking	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.

SPESE VARIABILI

Gestione liquidità

Invio estratto conto/scalare	POSTA: € 0,67 CASELLARIO POSTALE INTERNO: € 0,00 INFOBANKING: € 0,00
Registrazione operazioni non incluse nel canone	Spese operazioni: € 0,00

Servizi di pagamento

Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	non previsto
Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	non previsto
Bonifico verso Italia e Ue con addebito in c/c	Sportello: fino a € 10.000,00: € 3,00 oltre: € 5,00 Online: € 0,45 non previsto
Addebiti diretti	€ 0,00 non previsto

INTERESSI SOMME DEPOSITATE

Interessi creditori

Tasso creditore annuo nominale	fino a € 25.000,00: Tasso fisso: 0,001% fino a € 125.000,00: Tasso fisso: 0,1% oltre: Tasso fisso: 0,35%
--------------------------------	---

FIDI E SCONFINAMENTI

Fidi

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	non previsto affidamento
Commissione onnicomprensiva	non previsto

Sconfinamenti extra-fido

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Tasso fisso: 9,55% non previsto affidamento
Commissione di istruttoria veloce (extra-fido)	non previsto

Sconfinamenti in assenza di fido

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	non previsto sconfinamento
Commissione di istruttoria veloce (in assenza di fido)	non previsto

Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca

Tasso di mora	Tasso fisso: 9,55% non previsto
---------------	------------------------------------

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 08/1996), relativo agli sconfinamenti in assenza di fido, assimilabile alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca www.bccaquara.it

DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE

Contanti/assegni circolari stessa banca	Contanti in giornata. Assegni circolari massimo 4 giorni lavorativi
Assegni bancari stessa filiale	Massimo 4 giorni lavorativi
Assegni bancari altra filiale	Massimo 4 giorni lavorativi
Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia	Massimo 4 giorni lavorativi
Assegni bancari altri istituti	Massimo 4 giorni lavorativi
Vaglia e assegni postali	Massimo 4 giorni lavorativi

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

Imposte e tasse	L'imposta di bollo ai sensi della L.214/2011 prevede l'applicazione del bollo come segue: PERSONE FISICHE: giacenza annua su conti pari intestazione superiore ad € 5.000 = bollo annuo € 34,20; ALTRI SOGGETTI: : bollo annuo € 100
-----------------	--

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Spese tenuta conto	€ 84,00 (€ 7,00 Mensili) Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 118,20
Spese per assicurazione	
SPESE COPIA DOCUMENTAZIONE	€ 5,00 Per ogni documento richiesto. Per i costi di dettaglio si rinvia allo specifico Foglio Informativo.
ESTINZIONE	€ 0,00
Informativa precontrattuale	€ 0,00
SPESA ESTRATTINO SPORTELLO	€ 0,00
COMM.VERS. CONTANTE ASSEGNI / SPORTELLO	RETROSPORTELLO: € 0,00 SPORTELLO: € 0,00
Spedizione documentazione periodica Posta	€ 0,00
Spedizione documentazione periodica Casellario postale interno	€ 0,00
Spedizione documentazione periodica Casellario elettronico	€ 0,00
Spedizione variazioni condizioni POSTA	€ 0,00
Spedizione variazioni condizioni Casellario postale interno	€ 0,00
Spedizione variazioni condizioni Casellario elettronico	€ 0,00

Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

SERVIZI DI PAGAMENTO

Per informativa obbligatoria mensile	€ 0,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	€ 0,00
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 0,00
Per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 0,00
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 0,00
Tasso di cambio	Tasso rilevato il giorno precedente in base al circuito internazionale di riferimento riportati sul listino CRV giornaliero esposto in filiale o flusso del giorno aggiornato ogni 15' in caso di forte fluttuazione dei corsi maggiorato del 2%
Tasso di cambio su Bonifici in Entrata e Uscita	Tasso applicato "al durante" con aggiornamento ogni 15' con uno spread del 2%
ASSEGNI	
ASSEGNI NOSTRI	
Spesa rilascio carnet	€ 0,00 non prevista convenzione assegni
ASSEGNI DI TERZI	
Spese	Richiamato: € 15,00 Insoluto CKT: € 15,00 Insoluto cartaceo: € 19,00 Rinegoziato (versato su conto): € 0,00
Insoluto CIT	€ 15,00 A valere dall'avvio della procedura CIT
Altre spese nostre	€ 0,00
Spese richiesta copia	€ 5,00
Spese a favore corrispondenti	Reso richiamato: € 0,00 Reso assegno/copia conforme: € 5,19 Rimesso stanza: € 0,00 Negoziato D.I.: € 0,00 Rinegoziato (versato su conto): € 0,00
Altre spese a favore corrispondenti	€ 5,00 copia assegno
ALTRE SPESE	
Altre spese nostre	€ 0,00
Spese pagato dopo insoluto	€ 10,00
Spese assegno al Dopo Incasso	€ 10,00 € 0,00
Spese cambio Assegni:	ASSEGNI BANCARI FUORI PIAZZA: € 0,00 ASSEGNI BANCARI SU PIAZZA: € 0,00 ASS.CIRCOLARI ALTRI: € 0,00 ASSEGNI BANKIT: € 0,00 ASSEGNI POSTALI: € 0,00 ASSEGNI NOSTRI: € 0,00 ASS.CIRCOLARI ICCREA: € 0,00 ASS.CIRC.NOSTRA EMISSIONE: € 0,00
Insoluto CIT (recupero spese)	€ 0,00 A valere dall'avvio della procedura CIT
Spese reclamate	€ 0,00
Altre spese reclamate	€ 0,00
Spese corrispondenti	Reso titolo a banche: € 1,16 Protestato: € 1,16
Spesa per presentazione in procedura di backup	€ 25,00
BONIFICI	

Chiosco	€ 0,00
Home Bank	€ 0,45
Internet Bank Bonifico SEPA	€ 0,45
Bonifici importo Rilevante	€ 15,00
Bonifici SEPA	fino a € 10.000,00: € 3,00 oltre: € 5,00
Bonifico extra SEPA	fino a € 10.000,00: € 3,00 oltre: € 5,00
Internet Bank Bonifico extra SEPA	€ 0,45
Ordini Permanenti	Generiche: € 0,00 Generiche: € 0,00
Spese add. bon. da Banche	€ 0,00
Spese add. bon. Clienti	€ 0,00

VALUTE

PRELEVAMENTO CONTANTI	In giornata
VERSAMENTO CONTANTI	In giornata
VERSAMENTO A/B FUORI PIAZZA	3 giorni lavorativi
VERSAMENTO ASSEGNI BCC	In giornata
VERSAMENTO ASSEGNI CIRCOLARI	1 giorno lavorativo
VERSAMENTO ASSEGNI POSTALI	3 giorni lavorativi
VERSAMENTO A/B SU PIAZZA	3 giorni lavorativi

BONIFICI

Da banche

Valuta beneficiario	In giornata
---------------------	-------------

A banche

Valuta beneficiario - giorni in più rispetto regolamento	
Home Bank	1 giorno lavorativo
Internet Bank	1 giorno lavorativo
da supporto magnetico	1 giorno lavorativo
Ordini permanenti	1 giorno lavorativo
Sportello	1 giorno lavorativo
Valuta ordinante/beneficiario - bonifici veloci	In giornata
Valuta ordinante	In giornata

Interni

Valuta ordinante	In giornata
Valuta beneficiario	In giornata

ORDINI DI BONIFICO

Tipo Bonifico	Data valuta di addebito
Bonifico - SEPA interno	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico - SEPA	

Bonifico urgente SEPA	
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	

BONIFICI IN ENTRATA	
Tipo Bonifico	Valute di accredito e disponibilità dei fondi
Bonifico SEPA interno	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico SEPA instant	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex)
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex)

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI	
Tipo incasso	Data valuta di addebito
Ri.Ba	Giornata operativa di addebito
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	

INCASSI COMMERCIALI ATTIVI (solo per i clienti che hanno contrattualizzato il servizio)	
Tipo incasso	Data valuta di accredito e disponibilità dei fondi
Addebito diretto (SDD)	Giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Ri.Ba domiciliate presso gli sportelli della banca	Giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Ri.Ba domiciliate presso altre banche	Giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari al primo giorno lavorativo successivo alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
MAV	Giornata operativa di accredito delle disposizioni sul conto della banca

ORDINI DI PAGAMENTO – DATA DI RICEZIONE E TEMPI DI ESECUZIONE

ORDINI DI BONIFICO		
Tipo Bonifico	Data ricezione ordine	Giorno di accredito della Banca del beneficiario (*)
Bonifico – SEPA interno	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)
Bonifico – SEPA	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico – SEPA instant (**)	Il giorno della presentazione della disposizione	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico urgente	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
(*) in caso di bonifico interno la banca del beneficiario è la banca anche del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante. (**) Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20")		

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI		
Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

INCASSI COMMERCIALI ATTIVI (solo per i clienti che hanno contrattualizzato il servizio)		
Tipo incasso	Termine per accettazione disposizioni	Tempi di esecuzione
Addebito Diretto (SDD) core	10 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza
Addebito Diretto (SDD) B2B	10 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza
Ri.Ba.	10 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da parte della banca del debitore
MAV	10 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da parte della banca

GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI	
Giornate non operative: - i sabati e le domeniche - tutte le festività nazionali - il Venerdì Santo - tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni	Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>): - le ore 16,30 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - le ore 15,30 per le operazioni di pagamento allo sportello Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato: - alle ore 11,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - le ore 11,00 per le operazioni di pagamento allo sportello	L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva. Eccezioni: il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora.	

ALTRO	
Conteggio e accredito interessi avere	ANNUALE (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto.
Conteggio interessi dare	ANNUALE (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto. Gli interessi diventano esigibili il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati o alla chiusura del rapporto.
RIFERIMENTO CALCOLO INTERESSI	ANNO CIVILE
ADDEBITO ASSEGNI	DATA EMISSIONE
Periodicità addebito spese, comm. e altri oneri diversi dagli interessi	TRIMESTRALE
Esigibilità interessi debitori	1 MARZO ANNO SUCC.O CHIUS.RAPP
PERIOD. INVIO ESTRATTO CONTO	TRIMESTRALE
PERIODO APPL. SPESE FISSE	
PERIODO APPL. SPESE LIQUIDAZ.	
PERIODO APPL. SPESE ASSICURAZ.	A FINE ANNO
PERIODO APPL. OPER. OMAGGIO	TRIMESTRALE

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° giorni dal ricevimento della richiesta del cliente

giorni 10

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) All'Ufficio Reclami

Banca di Credito Cooperativo di Aquara
 SS 18 Loc. Cerro
 84047 Capaccio Paestum (SA)
 indirizzo di PEC segreteria@pec.bccaquara.it
 indirizzo di posta elettronica segreteria@bccaquara.it o ufficio.reclami@bccaquara.it

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

LEGENDA

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
BIC – Bank Identifier Code	Codice alfabético o alfanumerico che individua in modo univoco le istituzioni finanziarie sulla rete SWIFT (primario vettore internazionale di messaggi interbancari di tipo finanziario)
Commissione di Istruttoria Veloce	Viene addebitata ogni qualvolta si registra un evento quale uno sconfinamento oltre il fido concesso ovvero una scopertura in assenza di fido, avendo riguardo al saldo disponibile di fine giornata. E' determinata, per ciascun contratto, in misura fissa ed è espressa in valore assoluto. (D.M. 30 giugno 2012 n. 644) Per verificare lo sconfinamento è considerato il saldo disponibile di fine giornata. La commissione è addebitata su base trimestrale. La CIV è dovuta esclusivamente nei casi in cui la banca, in base alle proprie procedure interne, prima di autorizzare lo sconfinamento, svolge un'istruttoria veloce. CASI IN CUI E' SVOLTA L'ISTRUTTORIA VELOCE - prelevamento allo sportello - addebito assegni (in euro e in valuta estera) - emissione assegni circolari - addebito RIBA/Effetti - addebito Utenze e RID - addebito Bollettini Postali/MAV/RAV/FRECCIA - ricarica Carte Prepagate - canoni Leasing - disposizioni varie ordinate dal Cliente (esempio Abbonamenti, Pagamenti particolari, ecc.) - disposizioni di Bonifico su Italia e/o Estero - addebito Imposte e/o Tasse (esempio Deleghe F24/F23) - acquisto di strumenti Finanziari/Assicurativi - storni disposti dal Cliente - ogni altro addebito consentito, previa valutazione, dalla banca. ESENZIONI La CIV non è dovuta se lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento nei confronti della banca. Per i consumatori, la CIV non è dovuta se lo sconfinamento, anche derivante da più addebiti, non supera contemporaneamente: - l'importo complessivo di 500 euro e - la durata di 7 giorni consecutivi tale esenzione ai consumatori si applica una sola volta per trimestre.
IBAN – International Bank Account Number	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. Esso viene attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.
Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il

	saldo disponibile.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
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.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione allo sconfinamento in assenza di fido. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo	Valore del tasso, rapportato su base annua, che tiene conto degli effetti della periodicità - se inferiore all'anno - di capitalizzazione degli interessi.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tasso di mora	Tasso di interesse applicato in caso di ritardo nel pagamento.
Esigibilità	Indica il momento nel quale gli interessi devono essere pagati
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
Pagatore	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Operazione di pagamento	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca 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.
Identificativo unico	La combinazione di lettere, numeri o simboli che la banca indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire alla propria banca per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto corrente per l'esecuzione di una operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto corrente, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento. Per i bonifici l'IBAN costituisce l'identificativo del conto del beneficiario.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Microimpresa	Impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.
Cliente al dettaglio	Consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-impresе.
Cliente che non riveste la qualifica di cliente al dettaglio	Cliente utilizzatore di servizi di pagamento che non rientra nella categoria di cliente al dettaglio, come ad esempio le Imprese che occupano 10 o più addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo pari o superiore a 2 milioni di euro.
Euribor	Acronimo di EURO Inter Bank Offered Rate, tasso interbancario offerta in euro. Per EURIBOR (365) si intende EURIBOR (360) moltiplicato per 365 e diviso 360. Per EURIBOR (360) si intende il parametro Euribor (Euro Interbank Offered Rate) (base Act/360 giorni). Tale valore è rilevato sul sito web dell' EMMI European Money Markets Institute (www.emmi-benchmarks.eu), di norma pubblicato sulla stampa specializzata.

Parametro di indicizzazione	<p>Il valore del parametro di indicizzazione, rilevato l'ultimo giorno lavorativo di ogni mese e sarà applicato il giorno 1 di ogni mese di ciascun anno.</p> <p>Qualora il parametro di indicizzazione, per eventi eccezionali o comunque legati all'andamento del mercato dovesse scendere al di sotto dello zero, il finanziamento continuerà ad essere remunerato dai soli punti di maggiorazione previsti.</p>
Costo per documento	<p>Il costo "per documento" si intende a prescindere dal numero di pagine che lo compongono.</p> <p>Ad esempio: un estratto conto relativo ad un periodo, anche se consta di più pagine è considerato singolo documento</p>
SDD Sepa Direct Debit	<p>A partire dalle scadenze di pagamento del 1 febbraio 2014 i cosiddetti RID nazionali (domiciliazioni permanenti sul c/c) sono stati sostituiti dagli SDD (SEPA Direct Debit).</p> <p>La SEPA ha previsto l'introduzione di due tipologie di SDD: l'addebito "SEPA Core", destinato a tutte le tipologie di debitori, che permette al debitore di richiedere il rimborso di operazioni addebitate nel conto corrente, relativi a mandati regolarmente sottoscritti, fino a 8 settimane dalla data di addebito, qualora l'importo risulti errato o l'addebito non sia, per qualsiasi motivo, corrispondente a quanto concordato con l'impresa creditrice; l'addebito "SEPA Business to Business" (B2B), riservato esclusivamente a debitori non consumatori (imprese e microimprese), che non prevede in nessun caso il diritto di richiedere il rimborso da parte di chi ha effettuato il pagamento, qualora il mandato sia stato validamente sottoscritto. In tale caso, tuttavia, la banca del debitore deve preventivamente verificare con l'impresa debitrice la validità del mandato prima di addebitare sul suo conto la prima richiesta di addebito ricevuta. E' l'impresa debitrice che deve immediatamente comunicare alla propria banca gli estremi del mandato rilasciando apposita autorizzazione</p>
SEPA	<p>Acronimo per Single Euro Payment Area (area unica di pagamenti in euro) iniziativa del sistema bancario europeo, riunito nell'EPC. Scopo ed obiettivo della SEPA è la standardizzazione dei sistemi e dei mezzi di pagamento europei, a beneficio di tutti i cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni dell'area SEPA (che comprende i Paesi UE, l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein e la Svizzera).</p>
Sepa Credit Transfer (SCT) con ordine ripetitivo (da e per paesi UE in €)	<p>Ordine di pagamento disposto a favore di un terzo con ordine ripetitivo</p>
Sportello automatico	<p>Apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della clientela di operazioni quali prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta informazioni sul conto, bonifici, pagamento utenze, ricariche telefoniche, ecc. Il cliente attiva il terminale introducendo una carta e digitando il codice personale di identificazione.</p>