

Questo conto è adatto al profilo: Giovani, Famiglie operatività bassa, Famiglie operatività media, Famiglie operatività alta, Pensionati operatività bassa, Pensionati operatività media.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VALDOSTANA - COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE - S.C.

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 S.p.A.

FRAZIONE TAXEL 26 - 11020 - GRESSAN (AO)

Tel.: 0165 237711 - Fax: 0165 262857,

Email: segreteria@valdostana.bcc.it - PEC: segreteria@pec.valdostana.bcc.it

Sito internet: www.valdostana.bcc.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Aosta e Codice Fiscale n. 00365360072

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4887 - cod. ABI 08587

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

Iscritta al Registro Regionale Valle d'Aosta degli Enti Cooperativi n. A160476

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo, al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo, al Fondo Nazionale di Garanzia

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 (versamento e prelievo di contante 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, addebiti diretti, 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 i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chieda o si procuri il relativo foglio informativo.

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.valdostana.bcc.it.

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 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.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI

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

SPESE FISSE

Tenuta del conto

| | |
|---|--|
| Canone per tenuta del conto | € 72,00 (€ 6,00 Mensili) Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 106,20 |
| Imposta di bollo | Secondo la normativa vigente |
| Numero di operazioni incluse nel canone annuo | Numero spese omaggio: 150 |
| Costo spese per singola scrittura | Oltre le operazioni incluse nel canone annuo: € 1,50 |

Gestione Liquidità

| | |
|--|--------------|
| Spese annue per conteggio interessi e competenze | Non previste |
|--|--------------|

Servizi di pagamento

| | |
|--|---|
| Rilascio di una carta di debito nazionale (emissione) | BANCOMAT RETAIL GRATIS: € 0,00 BANCOMAT RETAIL STANDARD: € 0,00 |
| Rilascio di una carta di debito nazionale (gestione) | BANCOMAT RETAIL GRATIS: € 0,00 BANCOMAT RETAIL STANDARD: € 12,00 Spese per singola scrittura / CANONE CARTA DI DEBITO: € 1,50 Costo totale: € 13,50 |
| Circuiti abilitati | BANCOMAT®, PagoBANCOMAT®, Cirrus Maestro, Visa Electron |
| Rilascio di una carta di debito internazionale (emissione) | BANCOMAT RETAIL GRATIS: € 0,00 BANCOMAT RETAIL STANDARD: € 0,00 |
| Rilascio di una carta di debito internazionale (gestione) | BANCOMAT RETAIL GRATIS: € 0,00 BANCOMAT RETAIL STANDARD: € 12,00 Spese per singola scrittura / CANONE CARTA DI DEBITO: € 1,50 Costo totale: € 13,50 |
| Circuiti abilitati | BANCOMAT®, PagoBANCOMAT®, Cirrus Maestro, Visa Electron |
| Canone annuo carta di credito | € 35,00 |
| Rilascio moduli assegni | € 0,00 |
| Home banking | |
| Canone annuo per internet banking e phone banking | € 0,00 (€ 0,00 Mensili) |

SPESE VARIABILI

Gestione liquidità

| | |
|--|---|
| Invio estratto conto/scalare | Posta: € 0,60 Casellario postale interno: € 0,60 Casellario elettronico: € 0,00 |
| Documentazione relativa a singole operazioni | Posta: € 0,00 Casellario postale interno: € 0,00 |

| | |
|---|--|
| Casellario elettronico: € 0,00 | |
| Servizi di pagamento | |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia | € 0,00 |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia | <p>BANCOMAT RETAIL GRATIS: CIRCULARITA': € 2,00 Spese per singola scrittura / PREL. BANCOMAT ALTRI ISTITUTI: € 1,50 Costo totale: € 3,50 CASSE RURALI/BCC: € 0,00 Spese per singola scrittura / PREL. BANCOMAT ALTRI ISTITUTI: €1,50 Costo totale: € 1,50</p> <p>BANCOMAT RETAIL STANDARD: CIRCULARITA': € 2,00 Spese per singola scrittura / PREL. BANCOMAT ALTRI ISTITUTI: € 1,50 Costo totale: € 3,50 CASSE RURALI/BCC: € 0,00 Spese per singola scrittura / PREL. BANCOMAT ALTRI ISTITUTI: € 1,50 Costo totale: € 1,50</p> |
| Bonifico - SEPA (Verso clienti della banca) | <p>SPORTELLO: € 1,75 Spese per singola scrittura / BONIFICO: € 1,50 Costo totale: € 3,25 INTERNET BANKING: € 0,00 Spese per singola scrittura / BONIFICO: € 1,50 Costo totale: € 1,50</p> |
| Bonifico - SEPA (Verso altri istituti) | <p>SPORTELLO: € 4,00 Spese per singola scrittura / BONIFICO: € 1,50 Costo totale: € 5,50 INTERNET BANKING: € 0,50 Spese per singola scrittura / BONIFICO: € 1,50 Costo totale: € 2,00</p> |
| Bonifico - SEPA Instant (Verso clienti della banca) | <p>SPORTELLO: € 1,75 INTERNET BANKING: € 0,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP</p> |
| Bonifico - SEPA Instant (Verso altri istituti) | <p>SPORTELLO: € 4,00 INTERNET BANKING: € 0,50 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP</p> |
| Bonifico - Extra SEPA (Spese fisse) | <p>SPORTELLO: € 10,00 Spese per singola scrittura / BONIFICO VERSO L'ESTERO: € 1,50 Costo totale: € 11,50 INTERNET BANKING: € 10,00 Spese per singola scrittura / BONIFICO ESTERO HB: € 1,50 Costo totale: € 11,50</p> |
| Bonifico - Extra SEPA (Commissioni percentuali) | <p>SPORTELLO: 0,15% Minimo: € 0,50 Massimo: € 65,00 Spese per singola scrittura / BONIFICO VERSO L'ESTERO: € 1,50 INTERNET BANKING: 0,15% Minimo: € 0,50 Massimo: € 65,00 Spese per singola scrittura / BONIFICO ESTERO HB: € 1,50</p> |
| Ordine permanente di bonifico (Verso clienti della banca) | <p>€ 1,25 Spese per singola scrittura / ORDINE PERMANENTE: € 1,50 Costo totale: € 2,75</p> |
| Ordine permanente di bonifico (Verso altri istituti) | <p>€ 2,00 Spese per singola scrittura / ORDINE PERMANENTE: € 1,50</p> |

| | |
|--------------------------|--|
| | Costo totale: € 3,50 |
| Addebito diretto | € 1,25 Spese per singola scrittura / S.D.D. / R.I.D. ADDEBITO: € 1,50 Costo totale: € 2,75 |
| Ricarica carta prepagata | da Sportello: € 1,50 |

INTERESSI SOMME DEPOSITATE

Interessi creditori

| | |
|--------------------------------|-----------------|
| Tasso creditore annuo nominale | Tasso fisso: 0% |
|--------------------------------|-----------------|

FIDI E SCONFINAMENTI

Fidi

| | |
|---|---|
| Durata del contratto di apertura di credito | Indeterminata |
| Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate | Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto. |
| Commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi | Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto. |

Sconfinamenti

| | |
|---|---|
| Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido | Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto. |
| Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido | Si veda apposita Sezione |
| Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido | Tasso fisso: 15% |
| Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido | Si veda apposita Sezione |

Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca

| | |
|---------------|---|
| Tasso di mora | Applicato nella misura del tasso debitore annuo sulle somme utilizzate in caso di sconfinamenti extra-fido e/o scopertura |
|---------------|---|

Commissione di istruttoria veloce (cd. CIV)

La commissione di istruttoria veloce viene applicata solo a fronte di addebiti che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente; per determinare quando vi è sconfinamento si ha riguardo al saldo disponibile di fine giornata, pertanto, a fronte di più sconfinamenti nel corso della stessa giornata, la commissione viene addebitata una sola volta.

La commissione di istruttoria veloce non è dovuta:

- nei rapporti con i consumatori quando ricorrono entrambi i seguenti presupposti: uno sconfinamento in assenza di fido o extra-fido di saldo inferiore o pari a 500 euro e una durata di sconfinamento inferiore a sette giorni consecutivi. Il consumatore beneficia di tale esenzione per una sola volta a trimestre;
- quando lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della banca;
- quando la banca non ha svolto alcuna attività di istruttoria a fronte di uno/più addebiti che ha/hanno comportato uno sconfinamento;
- quando lo sconfinamento non ha avuto luogo perché la banca non vi ha acconsentito.

La commissione viene, pertanto, applicata in caso di sconfinamenti derivanti da: pagamenti assegni, cambiali, titoli e altri effetti, esecuzione ordini, bonifici, altre disposizioni di pagamento e utenze, pagamento deleghe fiscali, prelievo contanti e emissione di assegni circolari/lettera, acquisto di strumenti finanziari, anticipazione di effetti oltre il limite di fido e qualsiasi altra operazione per la quale la banca ha svolto un'attività di istruttoria veloce.

Secondo i provvedimenti normativi in materia, la commissione di istruttoria veloce è commisurata ai costi sostenuti dalla banca per l'attività istruttoria volta a valutare se autorizzare lo sconfinamento o l'aumento dello stesso.

| | |
|---|---|
| Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido | Servizio non commercializzato unitamente al conto |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto. |
| Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido | € 10,00 |
| Numeri minimo di giorni intercorrenti tra l'applicazione di una CIV e quella successiva. | Giorni di operatività Banca: 3 |
| Importo minimo di incremento di sconfinamento per l'applicazione della CIV | Non prevista |
| Importo minimo di sconfinamento per l'applicazione della CIV | Vedi descrizione della spesa |
| Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (extra-fido) | Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto. |
| Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (in assenza di fido) | € 180,00 |

DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE

| | |
|---|---------------------|
| Contanti/assegni circolari stessa banca | In giornata |
| Assegni circolari altri Istituti/ vaglia Banca d'Italia | 4 giorni lavorativi |
| Assegni circolari CCB | In giornata |
| Assegni bancari tratti su nostro Istituto/ filiale | In giornata |
| Assegni bancari tratti su altre banche italiane | 4 giorni lavorativi |
| Vaglia e assegni postali | In giornata |
| Assegni in divisa Banche estere | 8 giorni lavorativi |

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca www.valdostana.bcc.it.

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente, si rinvia al foglio informativo del relativo contratto

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

| | |
|---|--|
| Spese per singola scrittura | € 1,50 |
| Spese per altre comunicazioni ed informazioni | € 1,00 |
| Spese per ricerca/copia documentazione | Da archivio online € 2,00 per documento Da archivio cartaceo o digitale € 10,00 per documento |
| Gestione pratica di successione | € 50,00 |
| Rilascio certificazioni varie | € 5,50 |
| Conteggio provvisorio competenze | € 5,50 |
| Richieste varie su operaz. estero | € 20,00 |
| Spese trasparenza periodica | Posta: € 0,60 Casellario postale interno: € 0,60 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.

| ASSEGNI BANCARI | |
|--|---|
| Spesa procedura di backup | € 0,00 |
| Bollo assegni in forma libera | € 1,50 |
| Spese accredito Dopo Incasso | € 0,00 |
| Spese cambio assegni | € 10,00 |
| Spese Banca Richiamato | € 7,50 |
| Spese a favore Corrispondente | € 0,00 |
| Spese a favore Corrispondente insoluto CIT | € 0,00 |
| Spese a favore Corrispondente pagato tardivo con oneri | € 0,00 |
| Spese Insoluto CIT | € 15,00 |
| Spese sospeso backup | € 0,00 |
| Spese sospeso per mancanza fondi | € 0,00 |
| Spese reclamate | € 0,00 |
| Penale ritardato pagamento | 10% |
| Spese richiesta fotocopia | € 3,00 |
| ASSEGNI CIRCOLARI | |
| Bollo assegni circolari liberi | € 1,50 |
| Costo rilascio assegni circolari | fino a € 100,00: €1,00 oltre: € 0,00 |

| VALUTE | |
|--|---------------------|
| Contanti/assegni circolari stessa banca | In giornata |
| Assegni circolari altri Istituti/vaglia Banca d'Italia | 1 giorno lavorativo |
| Assegni circolari CCB | In giornata |
| Assegni bancari tratti su nostro Istituto/ filiale | In giornata |
| Assegni bancari tratti su altre banche italiane | 3 giorni lavorativi |
| Vaglia e assegni postali | In giornata |
| Assegni in divisa banche estere | 8 giorni lavorativi |

| TERMINI DI NON STORNABILITA' | |
|---|----------------------|
| Assegni circolari altri Istituti/ vaglia Banca d'Italia | 4 giorni lavorativi |
| Assegni circolari CCB | 4 giorni lavorativi |
| Assegni bancari tratti su nostro Istituto/ filiale | In giornata |
| Assegni bancari tratti su altre banche italiane | 4 giorni lavorativi |
| Vaglia postali | 4 giorni lavorativi |
| Assegni in divisa Banche estere | 60 giorni lavorativi |

| PERIODICITA' E CONTEGGIO INTERESSI CREDITORI E DEBITORI | |
|--|---|
| Periodicità addebito spese, commissioni ed altri oneri | Trimestrale |
| Periodicità di conteggio e accredito degli interessi creditori | Annuale (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto. |
| Periodicità di conteggio ed esigibilità degli interessi debitori | 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. |
| Modalità di calcolo degli interessi | Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile (365 giorni) |

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca e con il preavviso di quindici giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione.

Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

Reclami

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

Banca di Credito Cooperativo Valdostana – Cooperative de Credit Valdotaine – S.C
Piazza Arco d'Augusto, 10 – 11100 – Aosta (AO)
Fax: 0165 262857
e-mail segreteria@valdostana.bcc.it
pec: segreteria@pec.valdostana.bcc.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 di Giustizia.

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

GLOSSARIO

| | |
|-----------------------|--|
| Addebito diretto | Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca / intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca / intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare. |
| Bonifico – 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 SEPA. |
| 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 instant | Con il bonifico SEPA instant la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in un lasso di tempo molto rapido (20”) |
| Canone annuo | Spese fisse per la gestione del conto. |
| Commissione di istruttoria veloce | Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente. |
| Commissione onnicomprensiva | Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. 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. |
| Documentazione relativa a singole operazioni | Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente. |
| Fido | Contratto in base al quale la banca / intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi. |
| Ordine permanente di bonifico | Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca / intermediario secondo le istruzioni del cliente. |
| Prelievo di contante | Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto. |
| Ricarica carta prepagata | Accreditamento di somme su una carta prepagata. |
| Rilascio di una carta di credito | Rilascio, da parte della banca / intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebito per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca / intermediario del cliente. |
| Rilascio di una carta di debito | Rilascio, da parte della banca / intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente. |
| Rilascio moduli di assegni | Rilascio di un carnet di assegni. |
| 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 da cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente (“sconfinamento in assenza di fido”). |
| Spesa per 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. |
| Invio estratto conto | Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente. |
| 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 al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto. |
| 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. |
| Tenuta del conto | La banca / intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente. |
| Valute sul prelievo di contante | Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo. |
| Valute sul versamento di contante | Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi. |

**FOGLIO INFORMATIVO RELATIVO AI SERVIZI DI PAGAMENTO
REGOLATI SU CONTO CORRENTE DI CORRISPONDENZA
DIVERSI DAGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO (BANCA VIRTUALE E CARTE DI DEBITO E CREDITO)**

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VALDOSTANA - COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE - S.C.

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 S.p.A.

FRAZIONE TAXEL 26 - 11020 - GRESSAN (AO)

Tel.: 0165 237711 - Fax: 0165 262857,

Email: segreteria@valdostana.bcc.it - PEC: segreteria@pec.valdostana.bcc.it

Sito internet: www.valdostana.bcc.it

Registro delle Imprese della CCAA di Aosta e Codice Fiscale n. 00365360072

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4887 - cod. ABI 08587

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

Iscritta al Registro Regionale Valle d'Aosta degli Enti Cooperativi n. A160476

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo, al Fondo di Garanzia Istituzionale del Credito Cooperativo, al Fondo Nazionale di Garanzia

CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO?

Con la prestazione di servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando il conto corrente acceso presso la banca. Gli ordini di pagamento pervengono alla banca direttamente dal pagatore oppure dal beneficiario, dietro rilascio di una preautorizzazione, conferita dal pagatore alla sua banca, di addebito sul proprio conto. Appartengono alla prima categoria: il bonifico, il bollettino bancario Freccia, il Mav, il bollettino postale e le Ri.Ba.; appartiene alla seconda l'SDD.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

- a) il **bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) / il bonifico SEPA instant/ il Bonifico - extra SEPA**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- d) l'**Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti che presuppone una preautorizzazione all'addebito in conto da parte del debitore. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica, attraverso un'apposita procedura interbancaria, delle informazioni relative agli incassi da eseguire dalla banca del creditore (banca assuntrice) a quella del debitore (banca domiciliataria);
- e) la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**, ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- f) la **Mav (Pagamento mediante avviso)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- g) altri **pagamenti diversi**.

Le norme sui servizi di pagamento non si applicano, invece, nel caso di operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito
- quelli connessi alla variazione unilaterale delle condizioni da parte della banca.

Il bonifico viene eseguito sulla base dell'identificativo unico fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico Sepa Italia: IBAN;
- bonifico Sepa/bonifico Sepa instant/bonifico extra Sepa: IBAN;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto SEPA: IBAN e coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

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**.

| SERVIZI DI PAGAMENTO | | | |
|---|-----------------|-----------------|-------|
| UTENZE | | | |
| Commissioni addebito utenze su conto corrente | € | 1,55 | |
| ADDEBITO DISPOSIZIONI | | | |
| Addebito effetti | € | 0,00 | |
| Addebito bollettini freccia | € | 1,00 | |
| Addebito MAV | € | 0,00 | |
| Addebito RAV | € | 0,00 | |
| Addebito RI.BA. | € | 0,00 | |
| Addebito Ritiri attivi | € | 9,50 | |
| ADDEBITO SDD | | | |
| Addebito SDD | € | 1,25 | |
| INCASSI E PAGAMENTI | | | |
| Bonifico SEPA (Verso altri istituti) / Distinte cartacee | € | 4,00 | |
| Bonifico SEPA (Verso altri istituti) / Distinte elettroniche | € | 4,00 | |
| Bonifico SEPA (Verso clienti della banca) / Distinte cartacee | € | 1,75 | |
| Bonifico SEPA (Verso clienti della banca) / Distinte elettroniche | € | 1,75 | |
| Bonifico Extra-SEPA / (OUR) | fino a € | 49.999,99: € | 20,00 |
| | oltre: € | 100,00 | |
| Bonifico SEPA urgente / Sportello | € | 16,00 | |
| Bonifico SEPA urgente / Internet Banking | € | 16,00 | |
| Bonifico Extra-SEPA ricevuto | € | 6,00 | |
| Bonifico Extra-SEPA ricevuto (%) | 0,15% Minimo: € | 0,50 Massimo: € | 65,00 |
| Ordine permanente interno | € | 1,25 | |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso altri istituti) / Sportello | € | 4,00 | |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso altri istituti) / Distinte cartacee | € | 4,00 | |

| | | |
|--|--|-------|
| Bonifico SEPA stipendi (Verso altri istituti) / Distinte elettroniche | € | 4,00 |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso altri istituti) / Internet Banking | € | 1,00 |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso clienti della banca) / Sportello | € | 1,75 |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso clienti della banca) / Distinte cartacee | € | 1,75 |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso clienti della banca) / Distinte elettroniche | € | 1,75 |
| Bonifico SEPA stipendi (Verso clienti della banca) / Internet Banking | € | 0,00 |
| OPERAZIONI ESTERO | | |
| Spese per operazione | € | 0,00 |
| Assegni: commissioni servizio | 0,15% Minimo: € 0,50 Massimo: € 65,00 MODALITÀ ADDEBITO SPESE Moltiplica per Quant. Assegni | |
| Spesa negoziazione assegni estero | € 7,75 MODALITÀ ADDEBITO SPESE Moltiplica per Quant. Assegni | |
| Commissione acquisto banconote (%) | 0% | |
| Spese acquisto banconote | € 5,00 MODALITÀ ADDEBITO SPESE Addebito UNICO (per Material.) | |
| Commissione vendita banconote (%) | 0% | |
| Spese vendita banconote | € 5,00 MODALITÀ ADDEBITO SPESE Addebito UNICO (per Material.) | |
| Commissione su assegno insoluto | 0% | |
| Commissione mancato incasso/insoluto | € | 10,00 |
| Spese reclamate su insoluto | € | 0,00 |
| Tasso di cambio | Tasso rilevato il giorno precedente in base al circuito internazionale di riferimento o flusso del giorno in caso di forte fluttuazione dei corsi, maggiorato di una percentuale variabile a seconda della divisa (valuta) massimo 1,50% | |

ALTRO

| | | |
|---|---|-------|
| Per informativa obbligatoria mensile | € | 0,00 |
| Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge | € | 1,00 |
| Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) | € | 3,00 |
| Per revoca dell'ordine oltre i termini | € | 20,00 |
| Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente | € | 20,00 |

VALUTE/DISPONIBILITÀ

ADDEBITO DISPOSIZIONI

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| Addebito effetti / Ritiro passivo | In giornata |
| Addebito RI.BA. / Ritiro passivo | In giornata |

INCASSI E PAGAMENTI

| | |
|--|---------------------|
| Giorni estero incassi | 2 giorni lavorativi |
| Giorni regolamento estero / Altre Divise (escluso EUR) | 2 giorni lavorativi |
| Giorni regolamento estero / Euro | 1 giorno lavorativo |

| | |
|--|---------------------|
| Giorni regolamento SCT | 1 giorno lavorativo |
| OPERAZIONI ESTERO | |
| Data disponibilità/ Avere | 2 giorni lavorativi |
| Data disponibilità / Incasso da estero | 2 giorni lavorativi |
| Data disponibilità / Incasso da Estero / EUR | In giornata |
| Data valuta / Avere | 2 giorni lavorativi |
| Data valuta / Incasso da estero | 2 giorni lavorativi |
| Giorni disponibilità per acquisto c/euro assegno divisa banca estera | 8 giorni lavorativi |
| Giorni disponibilità per acquisto c/euro assegno euro banca estera | 8 giorni lavorativi |
| Giorni disponibilità per acquisto c/euro assegno euro banca italiana | 8 giorni lavorativi |
| Giorni disponibilità per acquisto c/euro assegno divisa banca italiana | 8 giorni lavorativi |
| Giorni disponibilità per acquisto c/euro traveller cheques | 8 giorni lavorativi |
| Giorni valuta per acquisto c/euro assegno divisa banca estera | 8 giorni lavorativi |
| Giorni valuta per acquisto c/euro assegno euro banca estera | 8 giorni lavorativi |
| Giorni valuta per acquisto c/euro assegno euro banca italiana | 8 giorni lavorativi |
| Giorni valuta per acquisto c/euro assegno divisa banca italiana | 8 giorni lavorativi |
| Giorni valuta per acquisto c/euro traveller cheques | 8 giorni lavorativi |

| ORDINI DI BONIFICO | |
|---|----------------------------------|
| Tipo Bonifico | Data valuta di addebito |
| Bonifico - SEPA interno | Giornata operativa di esecuzione |
| Bonifico - SEPA | |
| Bonifico – SEPA instant | |
| 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 due 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 due giorni lavorativi (calendario Forex) |

| INCASSI COMMERCIALI PASSIVI | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| Tipo incasso | Data valuta di addebito |
| Ri.Ba | Giornata operativa di addebito |

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 |

| GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI | |
|---|---|
| <p>Giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p> |
| Limite temporale giornaliero (cd. cut off): | l'ordine di pagamento ricevuto oltre il |

| | |
|--|---|
| <p>- le ore 14,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - le ore 16,00 per le operazioni di pagamento allo sportello</p> <p>Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato:</p> <p>- alle ore 10,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*)</p> | <p>limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p> |
| <p>(*) 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.</p> | |

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca e con il preavviso di quindici giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione.

Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

Reclami

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

Banca di Credito Cooperativo Valdostana – Cooperative de Credit Valdotaine – S.C
Piazza Arco d'Augusto, 10 – 11100 – Aosta (AO)
Fax: 0165 262857
e-mail segreteria@valdostana.bcc.it
pec: segreteria@pec.valdostana.bcc.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 di Giustizia.

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

GLOSSARIO

| | |
|--|--|
| 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. |
| 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. |
| SEPA | 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, la Svizzera, il Principato di Monaco e San Marino). |
| Consumatore | La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. |