

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca di Credito Cooperativo di Flumeri soc. coop.

Via Olivieri - 83040 – Flumeri (AV)

Tel.: 0825/443227- Fax: 0825/443480

Email: bcc@bccflumeri.it Sito internet: www.bccflumeri.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Avellino n. 89684

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4915 - cod. ABI 08553.0

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A164875

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

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

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

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.bccflumeri.it.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI**

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

SPESE FISSE**Tenuta del conto**

Canone annuo per la tenuta del conto	€ 0,00 (€ 0,00 Trimestrali) Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 34,20
--------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OMAGGIO

	NUMERO SPESE OMAGGIO: 200 (NUMERO SPESE OMAGGIO: 50 Trimestrali) Condizione applicata a decorrere da inizio trimestre
Gestione Liquidità	
Spese annue per conteggio interessi e competenze	€ 0,00 (€ 0,00 Trimestrali) Condizione applicata a decorrere da inizio trimestre
Servizi di pagamento	
Rilascio di una carta di debito nazionale	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
Rilascio di una carta di debito internazionale	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
Rilascio di una carta di credito	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
Rilascio moduli assegni	€ 0,00
Home banking	
Canone annuo per internet banking	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.

SPESE VARIABILI

Gestione liquidità	
Invio estratto conto	POSTA: € 1,25 CASELLARIO POSTALE INTERNO: € 0,00 NON INVIATA: € 0,00 CASELLARIO ELETTRONICO: € 0,00
Documentazione relativa a singole operazioni	€ 0,00
Servizi di pagamento	
Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
BONIFICO BANCHE / SPORTELLO	0,1% Minimo: € 3,50 Massimo: € 16,00
BONIFICO BANCHE / INTERNET BANKING	€ 0,77
BONIFICO CLIENTI / SPORTELLO	Massimo: € 50,00
BONIFICO CLIENTI / INTERNET BANKING	€ 0,00
BONIFICO ESTERO / SPORTELLO	€ 5,00
BONIFICO ESTERO / INTERNET BANKING	€ 5,00
BONIFICO ESTERO % / SPORTELLO	0,1% Minimo: € 3,10
BONIFICO ESTERO % / INTERNET BANKING	0,1% Minimo: € 3,10
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - INTERNET BANKING	€ 2,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - INTERNET BANKING	€ 0,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP

BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - SPORTELLLO	0,10% Minimo: € 5,50 Massimo: € 18,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - SPORTELLLO	€ 2,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
Spesa emissione carnet	€ 0,00
ADDEBITO RID / SDD GENERICHE	€ 0,00
ADDEBITO RID / SDD ALTRO	€ 0,00
ADDEBITO RID / SDD COMMERCIALE - TABACCHI-PETROLIERI	€ 0,00
ADDEBITO RID / SDD FINANZIARIE	€ 0,00
ADDEBITO RID / SDD SERVIZI BCC	€ 0,00
ADDEBITO RID / SDD UTENZE TV	€ 0,00
ORDINE PERMANENTE BANCHE	€ 1,81
Ricarica carta prepagata	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.

INTERESSI SOMME DEPOSITATE

Interessi creditori

Tasso creditore annuo nominale	Tasso fisso: 0% Tasso Annuo Effettivo (T.A.E.) 0%
--------------------------------	------------------------------------------------------

FIDI E SCONFINAMENTI

Fidi

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Servizio non previsto per la tipologia di c/c
Commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi	Servizio non previsto per la tipologia di c/c

Sconfinamenti

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Servizio non previsto per la tipologia di c/c
------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

Mancato pagamento delle 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
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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.bccflumeri.it.

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

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

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue 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.

E' 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, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto.

“Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il documento *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* oppure il foglio informativo relativo all'Apertura di credito in conto corrente ai consumatori.

E' possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito www.bccflumeri.it”.

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, prelevamento 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 / RAPPORTO AFFIDATO	€	10,00
Commissione di istruttoria veloce / RAPPORTO NON AFFIDATO	€	10,00
Numeri minimo di giorni intercorrenti tra l'applicazione di una CIV e quella successiva.		Non prevista
Importo minimo di sconfinamento per l'applicazione della CIV		Vedi descrizione della spesa
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre / RAPPORTO AFFIDATO	€	250,00
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre / RAPPORTO NON AFFIDATO	€	250,00

VALUTE

PRELEVAMENTO CONTANTI	In giornata
VERSAMENTO CONTANTI	In giornata
VERS. ASSEgni BANCARI F/P	3 giorni lavorativi
VERS. ASSEgni NOSTRO ISTITUTO	In giornata
VERS. ASS. CIRCOLARI	1 giorno lavorativo
VERS. ASSEgni BANCARI S/P	3 giorni lavorativi
VERS. VAGLIA POSTALI	1 giorno lavorativo

DISPONIBILITA'

PRELEVAMENTO CONTANTI	In giornata
VERSAMENTO CONTANTI	In giornata
VERS. ASSEgni BANCARI F/P	

	4 giorni lavorativi
VERS. ASSEGNI NOSTRO ISTITUTO	In giornata
VERS. ASS. CIRCOLARI	1 giorno lavorativo
VERS. ASSEGNI BANCARI S/P	4 giorni lavorativi
VERS. VAGLIA POSTALI	1 giorno lavorativo

TERMINI DI NON STORNABILITA'

Termini massimi di addebito su versamenti di assegni domestici in euro (termini di non stornabilità – giorni lavorativi successivi a quello di versamento titoli)

Assegni bancari tratti sulla stessa banca	4 giorni
Assegni bancari tratti su altre banche italiane	4 giorni
Assegni circolari	4 giorni

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

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Spese tenuta conto	Vedi voce Spese annue per conteggio interessi e competenze
Registrazione operazioni non incluse nel numero di operazioni gratuite	€ 1,00
TRASP. INFO PRECONTRATTUALE	€ 0,00
TRASP. DOCUMENTAZ. PERIODICA	€ 2,00

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.

TRASP. DOCUMENTAZ. VARIAZIONI	€ 0,00
SPESE MINIME	€ 0,00
SPESE MASSIME	€999999.999,00
ESTINZIONE	€ 0,00
E/C - PRODUZIONE / GENERICHE	€ 0,00
E/C - SPEDIZIONE / GENERICHE	€ 1,03
E/C - MORA	€ 0,00
SCALARE - PRODUZIONE	€ 0,00
SCALARE - SPEDIZIONE	€ 0,00
Storno negoziazione assegni richiesto dal cliente	€ 3,00
Richiesta benefondi	€ 5,00
Spesa per denunce di furto o smarrimento di assegni bancari/circolari, libretti di deposito e titoli in genere	€ 10,00
Storno bonifico disposto da internet banking	€ 10,00

ALTRO

Conteggio interessi dare	ANNUALE
Periodicità addebito spese, commissioni e altri oneri diversi dagli interessi	TRIMESTRALE
Conteggio e accredito interessi avere	ANNUALE
RIFERIMENTO CALCOLO INTERESSI	ANNO CIVILE

ADDEBITO ASSEGNI	DATA EMISSIONE
PERIODO APPL. OPER. OMAGGIO	TRIMESTRALE
PERIODO APPL. SPESE FISSE	TRIMESTRALE
PERIODO APPL. SPESE LIQUIDAZ.	Annuale
PERIOD. INVIO ESTRATTO CONTO	TRIMESTRALE

CAUSALI CHE DANNO ORIGINE A SCRITTURAZIONE CONTABILE CUI CORRISPONDE UN ONERE ECONOMICO

001	GENERICA DARE
002	GENERICA AVERE
005	PRELEVAMENTO BANCOMAT DA SPORT
006	ACCREDITO RID/INCASSI ADD PRE
009	INCASSO TRAMITE P.O.S.
010	EMISSIONE ASSEGNI CIRCOLARI
013	ASSEGNO
014	CEDOLE/DIVIDENDI/ PREMI
015	PAGAMENTO RATA MUTUO
017	COMM. SU TRANSATO P.O.S
020	CASSETTE DI SICUREZZA
021	COMM.NI ASSEGNI SOSPESI
022	SPESE GESTIONE AMM.NE TITOLI
025	ACCREDITO PENSIONI
026	DISPOSIZIONE DI BONIFICO
027	ACCREDITO EMOLUENTI
028	ESTERO
030	ANTICIPO S.B.F.
031	PAGAMENTO EFFETTI/RIBA MAV
033	EFFETTO RITIRATO
034	DISPOSIZIONE DI GIROCONTO
035	PRELEVAMENTO BANCOMAT
037	DISPOSIZIONE DI ADDEBITO
039	RID/MAV/ALTRI DOCUM. INSOLUTI
041	SPESE ISTRUTTORIA
042	EFF/RIBA INSOLUTI/PROTESTATI
047	R.I.D
048	ORDINE CONTO
050	PAGAMENTI DIVERSI
052	PRELEVAMENTO CONTANTI
055	ASSEGNI BANCARI INSOLUTI/ PROT
056	RICAVO EFF. ASS. FATT. AL D.I
062	DISPOSIZIONI DIVERSE
063	MATURAZIONE PARTITA S.B.F.
064	ACCREDITO EFFETTI SCONTO
070	ACQUISTO TITOLI
078	VERSAMENTO CONTANTI
081	RIMBORSO TITOLI
090	SCARICO FATTURA ANTICIPATA
091	PRELEVAMENTO BANCOMAT
095	ANTICIPO FATTURE S.B.F.
101	EMISSIONE CERTIFICATO DI DEPOSITO
102	RIMBORSO CERTIFICATO DI DEPOSITO
103	PAG.TO CEDOLE CERTIFICATO DEPO
104	PAGAMENTO FATTURE

106	SOTTOSCRIZ AZIONI BCC FLUMERI
107	SOTTOSCRIZIONE NS OBBLIGAZIONI
110	PAGAMENTO BOLLETTA
111	BOLLETTA ENERGIA ELETTRICA
112	BOLLETTA TELEFONICA
125	TESSERE PREPAGATE
132	IMPOSTE E TASSE
133	DELEGA EX SAC F23
135	DELEGA UNIFICATA F24
140	PAGAMENTO POLIZZA ASSICURA
144	RETTIFICA INTERESSI LIQUIDATI
147	RID PETROLIERI
151	DECURTAZIONE MUTUO
152	ESTINZIONE ANTICIPATA MUTUO
155	ADDEBITO CARTA SI
156	ADDEBITO AMERICAN EXPRESS
157	ADDEBITO DINER'S CLUB D'ITALIA
158	ADDEBITO BANKAMERICARD
159	ADDEBITO VIACARD
162	ADDEBITO F.I.G
163	EROGAZIONE MUTUO
165	COMM CREDITI DI FIRMA
166	COMM ISTRUTTORIA FIDO
170	VENDITA TITOLI
171	COMM RITIRO EFFETTO/RIBA
184	RESTITUZIONE PENALE SU ASSEGNI
230	ASSEGNO PAGATO DOPO IMPAGATO
240	COMM/SPESE OPERAZIONI ESTERO
242	RIMBORSO FINANZIAMENTI IMPORT
255	ASSEGNO INS IRREGOLARE
256	RINEGOZIAZIONE ASS INS IRREG
281	BONIFICO DALL'ESTERO
282	BONIFICO VERSO L'ESTERO
286	VENDITA BANC/DIV ESTERE
287	ACQUISTO BANC/DIV ESTERE
288	ASSEGNO ESTERO ACCR S.B.F.
316	CANONE TERMINALE POS
318	COMM SU ASS IMP INSOL
321	CANONE CORPORATE BANKING
345	ADDEBITO CARTA DI CREDITO COOP
555	BOLLI
726	DISPOSIZIONE DI BONIFICO
746	RESTO SU VERSAMENTO
766	RECUPERO SPESE
780	VERS. ASSEGNI BANCARI F/P
781	VERS. ASSEGNI NOSTRO ISTITUTO
783	VERS. ASS. CIRCOLARI
784	VERS. ASSEGNI BANCARI S/P
787	VERS. VAGLIA POSTALI

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° 5 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente (qualora non presente il fido).

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Olivieri snc – 83040 – Flumeri) oppure all'indirizzo di posta elettronica bcc@bccflumeri.it o bccflumeri@actalispec.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.

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 addebitato 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 e il 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 dal 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 di Flumeri soc. coop.

Via Olivieri - 83040 – Flumeri (AV)

Tel.: 0825/443227- Fax: 0825/443480

Email: bcc@bccflumeri.it Sito internet: www.bccflumeri.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Avellino n. 89684

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4915 - cod. ABI 08553.0

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A164875

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

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

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

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

ASSEGNI

Spesa per presentazione in procedura di backup	€	10,00
------------------------------------------------	---	-------

BONIFICI

BONIFICO BANCHE - CASSA / GENERICHE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
-------------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO CLIENTI - CASSA / GENERICHE	€	50,00
--------------------------------------	---	-------

BONIFICO CLIENTI - CASSA / NON cliente	€	1,50
----------------------------------------	---	------

BONIFICO ESTERO - CASSA / GENERICHE	€	5,00
-------------------------------------	---	------

BONIFICO ESTERO - CASSA (%) / GENERICHE	0,1% Minimo: €	3,10
-----------------------------------------	----------------	------

BONIFICO URGENTE - CASSA / GENERICHE	0,15% Minimo: €	8,50	Massimo: €	21,00
--------------------------------------	-----------------	------	------------	-------

BONIFICO URGENTE - CASSA / NON cliente	0,15% Minimo: €	8,50	Massimo: €	21,00
----------------------------------------	-----------------	------	------------	-------

BONIFICO BANCHE / DISTINTE CARTACEE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
-------------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO BANCHE / DISTINTE ELETTRONICHE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
-----------------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO BANCHE / SERVIZI DIVERSI	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
-----------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO BANCHE / ATM E CHIOSCO	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
---------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO ESTERO / SERVIZI DIVERSI	€	5,00
-----------------------------------	---	------

BONIFICO ESTERO (%) / SERVIZI DIVERSI	0,1% Minimo: €	3,10
---------------------------------------	----------------	------

BONIFICO ESTERO – SPESE PER GESTIONE EVENTUALE SOSPESO	€	20,00
--------------------------------------------------------	---	-------

BONIFICO ESTERO- SPESE RECLAMATE DA ALTRO ISTITUTO PER GESTIONE SOSPESO	Costi reclamati
-------------------------------------------------------------------------	-----------------

BONIFICO URGENTE / SPORTELLI	0,15% Minimo: €	8,50	Massimo: €	21,00
------------------------------	-----------------	------	------------	-------

BONIFICO URGENTE / DISTINTE CARTACEE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
--------------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO URGENTE / DISTINTE ELETTRONICHE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
------------------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO URGENTE / SERVIZI DIVERSI	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
------------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO URGENTE / ATM E CHIOSCO	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
----------------------------------	----------------	------	------------	-------

BONIFICO URGENTE / INTERNET BANKING	0,1% Minimo: €	5,77	Massimo: €	10,77
INCASSO BONIFICO ESTERO	€	5,16		
INCASSO BONIFICO ESTERO/Euro	€	5,00		
INCASSO BONIFICO ESTERO %		0%		
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - INTERNET BANKING	€	2,00	Il bonifico può essere effettuato solo da InBank	
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - INTERNET BANKING	€	0,00	Il bonifico può essere effettuato solo da InBank	
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - SPORTELLO	0,10%	Minimo: € 5,50	Massimo: € 18,00	
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - SPORTELLO	€	2,00		
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - SPORTELLO	0,10%	Minimo: € 5,50	Massimo: € 18,00	
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - SPORTELLO	€	2,00		
BONIFICO PEER-TO-PEER	€	0,50		
STIPENDI BANCHE / SPORTELLO	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
STIPENDI BANCHE / DISTINTE CARTACEE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
STIPENDI BANCHE / DISTINTE ELETTRONICHE	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
STIPENDI BANCHE / SERVIZI DIVERSI	0,1% Minimo: €	3,50	Massimo: €	16,00
STIPENDI BANCHE / INTERNET BANKING	€	0,77		
STIPENDI CLIENTI / SPORTELLO	€	50,00		

ADDEBITI DISPOSIZIONI

ADDEBITO EFFETTI/HOME BANKING	€	0,00		
ADDEBITO EFFETTI/SPORTELLO	€	0,00		
ADDEBITO RI.BA./HOME BANKING	€	0,00		
ADDEBITO RI.BA./SPORTELLO	€	0,00		
ADDEBITO MAV/HOME BANKING	€	0,00		
ADDEBITO MAV/SPORTELLO	€	0,00		
ADDEBITO RAV/HOME BANKING	€	0,00		
ADDEBITO RAV/SPORTELLO	€	0,00		
ADDEBITO FRECCIA ATTIVI - SPORTELLO	€	1,00		
ADDEBITO FRECCIA ATTIVI - HOME BANKING	€	1,00		
ADDEBITO FRECCIA PASSIVI - SPORTELLO	€	1,00		
ADDEBITO FRECCIA PASSIVI - HOME BANKING	€	1,00		
Pagamento per cassa - Cliente - FRECCIA ATTIVI	€	1,00		
Pagamento per cassa - Cliente - FRECCIA PASSIVI	€	1,00		
Pagamento per cassa - non Cliente - FRECCIA ATTIVI	€	1,00		
Pagamento per cassa - non Cliente - FRECCIA PASSIVI	€	1,00		

ALTRO

Per informativa obbligatoria mensile (per clienti non consumatori e non microimprese)	€	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

VALUTE	
AUTORIZZ. ADDEBITI	
ADDEBITO RID	In giornata
ADDEBITO DISPOSIZIONI	
ADDEBITO EFFETTI / HOME BANKING	In giornata
ADDEBITO EFFETTI / SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO RI.BA. / HOME BANKING	In giornata
ADDEBITO RI.BA. / SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO MAV / HOME BANKING	In giornata
ADDEBITO MAV / SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO RAV / HOME BANKING	In giornata
ADDEBITO RAV / SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO BOLL. FRECCIA ATTIVI - SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO BOLL. FRECCIA ATTIVI - HOME BANKING	In giornata
PAGAMENTO BOLL. FRECCIA ATTIVI per CASSA	In giornata

BONIFICI IN USCITA	
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	Data valuta 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	
RID PASSIVI	
Addebito RID/Addebito diretto SEPA	Giornata operativa di addebito
Ri.Ba PASSIVE	
Addebito Ri.Ba	Data di scadenza
MAV/Bollettini bancari "Freccia" PASSIVI	
Addebito MAV/Bollettini bancari "Freccia"	Giornata operativa di addebito

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

BONIFICI IN USCITA

Cut off (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)		
Tipo Bonifico	Modalità	Orario limite (cut off)
Bonifico SEPA	Sportello	disposto entro le ore 15,30
	InBank	disposto entro le ore 14,00
	OnBank	disposto entro le ore 14,00
	Remote banking (CBI)	ricevuto entro le ore 14,00
Bonifico extra SEPA	Sportello	disposto entro le ore 15,00
	InBank	disposto entro le ore 14,00
	OnBank	disposto entro le ore 14,00
	Remote banking (CBI)	disposto entro le ore 14,00
Bonifico SEPA Instant	InBank	Servizio attivo 24 ore su 24
Bonifico di importo rilevante e/o urgente verso Italia e/o alta priorità	Sportello	disposto entro le ore 12,30
	InBank	disposto entro le ore 10,30
	OnBank	disposto entro le ore 10,30
	Remote banking (CBI)	ricevuto entro le ore 10,30

Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11,00 per i bonifici allo sportello e alle ore 10,00 per i bonifici disposti da InBank/OnBank e ricevuti da Remote banking per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo)

TEMPI DI ESECUZIONE

BONIFICI IN USCITA

Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario
Bonifico SEPA interno (stessa banca)	-	Medesimo giorno di addebito dei fondi(*)
Bonifico SEPA nazionale o in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in Euro.	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi
	InBank, OnBank, Remote banking (CBI)	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico SEPA Instant	InBank	Medesimo giorno di addebito dei fondi(**)
Bonifico extra SEPA in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria:	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi
	InBank, OnBank, Remote banking (CBI)	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

(*) in caso di bonifico interno la banca del beneficiario è anche la banca 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 seguito in tempi molto rapidi (20")

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

RID PASSIVI/ADDEBITI DIRETTI SEPA	
Tempi di esecuzione	Data di scadenza.
Ri.Ba PASSIVE	
Tempi di esecuzione	Giorno operativo successivo alla data di scadenza.
MAV/Bollettini Bancari "Freccia" PASSIVI	
Tempi di esecuzione	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca senza preavviso, 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. La Banca può recedere senza preavviso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Cliente.

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°5 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente (qualora non presente il fido).

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Olivieri snc – 83040 – Flumeri) oppure all'indirizzo di posta elettronica bcc@bccflumeri.it o bccflumeri@actalispec.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.

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.