

Foglio informativo relativo al CONTO CORRENTE IN DIVISA TRY - LIRA TURCA

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

Banca di Credito Cooperativo di Alba, Langhe, Roero e del Canavese - S.C.

Sede e direzione: Via Cavour, 4 - 12051 - Alba (CN)

Tel. : 0173 659111 - Fax: 0173 659333

Sito web: <http://www.bancadalba.it> - Email: info@bancadalba.it - PEC: segreteria@pec.bancadalba.bcc.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Cuneo n. 00236570040

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea - Partita IVA 15240741007, Cod. SDI 9GHPHLV. Iscritta all'Albo delle banche n. 205.50, Cod. ABI: 8530.8.

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A161532

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia. Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con Capogruppo Iccrea Banca S.p.A. che ne esercita la direzione e il coordinamento.

Che cos'è il conto corrente in divisa

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).

Il conto corrente in divisa è un conto corrente espresso in una divisa diversa dall'euro. Il cliente può aprire un conto in divisa solo nelle principali valute di "conto valutario", come definito dalla normativa vigente in materia.

Il conto in divisa è un conto secondario rispetto al conto corrente principale in euro ed è caratterizzato dalle seguenti limitazioni:

- non è disponibile il servizio collegato alle carte di pagamento: carte di debito (prelievi tramite ATM e pagamenti tramite POS) e carte di credito;
- non sono disponibili alcuni servizi di pagamento quali ad esempio MAV, RiBa, SEPA SDD.

Questi servizi sono disponibili sul conto corrente ordinario in euro intestato allo stesso cliente.

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. Il rimborso è effettuato in euro. Il tasso di cambio utilizzato per la conversione è quello della data in cui si producono gli effetti del provvedimento di liquidazione.

Altri rischi che il cliente deve tenere in considerazione sono:

- variabilità del tasso di cambio e rischio Paese della divisa in cui è espresso il conto,
- rimborso alla banca dell'importo degli assegni e titoli similari accreditati, in caso di mancato incasso degli stessi,
- indisponibilità della divisa in caso di richiesta di operazioni per cassa.

Presso i locali della banca è disponibile il listino cambi al quale il cliente può fare riferimento.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca <http://www.bancadalba.it>.

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 in via generale il conto corrente acceso presso la banca.

Sul conto corrente in divisa è previsto il servizio di pagamento che consente di:

- pagare mediante bonifico (SEPA, extra SEPA ed estero) una somma determinata a favore di un beneficiario presso altre succursali della banca o presso altre banche italiane o estere.
- ricevere accrediti mediante bonifici.

I principali rischi che il cliente deve tenere in considerazione sono:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), se contrattualmente previsto;
- mancata esecuzione del pagamento per assenza di fondi;
- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- disguidi tecnici (non giustificabili con i casi di forza maggiore) che impediscano all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario.

Per saperne di più:

La **Guida "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici"**, che aiuta a conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento on line e a quali rischi può essere esposto il cliente nell'utilizzarli, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca <http://www.bancadalba.it>.

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 delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

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 dell'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 spese.

Spese fisse (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Tenuta del conto	
Voce	Importo
Spese tenuta del conto	36,00 EUR cui si aggiunge l'imposta di bollo 34,20 EUR annui (o nella diversa misura stabilita tempo per tempo dall'Amministrazione Finanziaria, salvo esenzioni previste dalla legge) per un totale complessivo annuo di 178,20 EUR
Periodicità di addebito	trimestrale

*L'importo è calcolato al tasso cambio fornito dalla Banca Centrale Europea alla data di creazione del presente documento. L'importo effettivamente addebitato potrà subire variazioni in funzione delle fluttuazioni del tasso di cambio.

Spese variabili (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Gestione liquidità	
Voce	Importo
Spese per registrazione operazione (si aggiunge al costo dell'operazione ove prevista)	1,15 EUR
Numero di registrazioni gratuite trimestrale	0 op.
Spese estratto conto:	
- formato elettronico	Gratuito
- formato cartaceo	0,00 TRY
Spese estratto conto scalare:	
- formato elettronico	Gratuito
- formato cartaceo	0,00 TRY
Spese per documento di sintesi:	
- formato elettronico	Gratuito
- formato cartaceo	0,00 TRY
Spese per altre comunicazioni	0,00 EUR
Spese per altre comunicazioni mediante raccomandata	0,00 EUR

Interessi somme depositate (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Interessi creditori	
Voce	Importo
Tasso* creditore annuo	0,000000 %

Sconfinamenti in assenza di fido (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Interessi debitori sulle somme utilizzate in assenza di fido

Gli interessi debitori previsti per gli sconfinamenti in assenza di fido sono calcolati sull'ammontare e per la durata dello sconfinamento per valuta, nel caso in cui il saldo per valuta ed il saldo disponibile risultino contestualmente di segno negativo.

Voce	Importo
Tasso debitore annuo sulle somme utilizzate in assenza di fido	0,000000 %

Tasso per interessi di mora (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Voce	Importo
Tasso annuo per interessi di mora	0,000000 %

Disponibilità somme versate

Voce	Decorrenza
Contante espresso in una divisa diversa da quella del conto	2 giorni calendario Forex dal versamento
Contante espresso in una divisa uguale a quella del conto	Giorno del versamento
Versamento assegni bancari tratti sullo stesso sportello accreditante: - nella stessa divisa in cui è espresso il conto	Data operazione

Voce	Decorrenza
- in divisa diversa da quella in cui è espresso il conto	2 gg. calendario Forex dal versamento
Versamento assegni in euro tratti su sportelli situati in Italia	4 giorni lavorativi bancari + 2 gg. calendario Forex dal versamento

Servizi di pagamento
Assegni (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Versamento assegni in euro	
Voce	Importo
Commissione di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
Spesa fissa per distinta	0,00 EUR
Spesa fissa per assegno	10,00 EUR

Versamento assegni in divisa	
Voce	Importo
Commissione di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
Spesa fissa per distinta	0,00 EUR
Spesa fissa per assegno	10,00 EUR

Bonifici in uscita (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)
Commissioni e spese
Bonifici SEPA (Area SEPA)
Bonifico SEPA (SCT - SEPA CREDIT TRANSFER) e bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro, corone svedesi o lei rumeni ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009.

Modalità	Voce	Importo
Sportello	spese fisse	0,00 EUR
	spese di conversione valutaria (solo per i bonifici che comportano una conversione valutaria)	0,00 EUR
Canale telematico	spese fisse	0,00 EUR
	spese di conversione valutaria (solo per i bonifici che comportano una conversione valutaria)	0,00 EUR

Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lgs. 11/2010

Modalità	Voce	Importo
Sportello	commissioni di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
	spese fisse	0,00 EUR
	ulteriori spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	15,00 EUR
	spese swift	0,00 EUR
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	0,00 EUR
Canale telematico	commissioni di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
	spese fisse	0,00 EUR
	ulteriori spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	8,00 EUR
	spese swift	0,00 EUR
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	0,00 EUR

Bonifici extra SEPA (extra Area SEPA)
Altri bonifici estero compresi i bonifici regolati da schema SEPA non rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento CE n. 924/2009

Modalità	Voce	Importo
Sportello	commissioni di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
	spese fisse	15,00 EUR
	ulteriori spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	0,00 EUR
	spese swift	0,00 EUR

Modalità	Voce	Importo
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti (solo per bonifici fuori ambito UE/Spazio Economico Europeo)	20,00 EUR
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	0,00 EUR
Canale telematico	commissioni di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
	spese fisse	8,00 EUR
	ulteriori spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	0,00 EUR
	spese swift	0,00 EUR
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti (solo per bonifici fuori ambito UE/Spazio Economico Europeo)	20,00 EUR
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	0,00 EUR

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 e altri bonifici estero	Sportello	17:00
	Canale telematico	13:00

Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11:00 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della succursale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.

Tempi di esecuzione		
Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario
Bonifico SEPA (*)	Sportello	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
	Canale telematico	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa diversa dall'euro	Sportello	Massimo 4 GG. giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine
	Canale telematico	Massimo 4 GG. giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine

(*) In caso di bonifico interno (stessa banca) la banca del beneficiario coincide con la banca del cliente ordinante. Il conto del beneficiario è accreditato nella stessa giornata di esecuzione dell'ordine.

Nel caso in cui il bonifico sia disposto in una divisa diversa da quella pattuita in cui è espresso il conto, il momento di ricezione dell'ordine di pagamento coincide con quello di completamento dell'operazione di conversione valutaria, pari a 2 giorni di calendario Forex.

Bonifici in entrata (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Commissioni e spese

Bonifici SEPA (Area SEPA)

Bonifico SEPA (SCT - SEPA CREDIT TRANSFER) e bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro, corone svedesi o lei rumeni ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009.

Voce	Importo
spese fisse	zero
spese di conversione valutaria (solo per i bonifici che comportano una conversione valutaria)	0,00 EUR

Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lgs. 11/2010*

Voce	Importo
commissioni di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
spese fisse	12,50 EUR
ulteriori spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	0,00 EUR
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	0,00 EUR

* L'importo di spese e commissioni applicate dalla Banca è decurtato dal bonifico prima del suo accredito in conto. La Banca espone nella contabile di accredito la totalità dell'importo trasferito e separatamente le spese/commissioni.

Bonifici extra SEPA (extra Area SEPA)

Altri bonifici estero compresi i bonifici regolati da schema SEPA non rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento CE n. 924/2009	
Voce	Importo
commissioni di intervento	0,150 % min 3,00 EUR
spese fisse	12,50 EUR
ulteriori spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	0,00 EUR
recupero oneri trattenuti dalla banca dell'ordinante per bonifici con applicazione delle spese in modalità "BEN" (solo per bonifici fuori ambito UE/Spazio Economico Europeo)	Nella misura applicata dalla banca dell'ordinante
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	0,00 EUR

Altre spese applicabili ai servizi di pagamento (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Voce	Importo
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	0,00 EUR
Per revoca dell'ordine oltre i termini	10,33 EUR
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	0,00 EUR
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	0,00 EUR

Valute sui versamenti e prelievi

Voce	Decorrenza
Versamento di contante: - nella stessa divisa in cui è espresso il conto - in divisa diversa da quella in cui è espresso il conto	Data operazione data contabile
Versamento assegni bancari tratti sullo stesso sportello accreditante: - nella stessa divisa in cui è espresso il conto - in divisa diversa da quella in cui è espresso il conto	Data operazione data contabile
Versamento assegni in euro tratti su sportelli situati in Italia	
Versamento assegni in euro tratti su sportelli situati all'estero	7 giorni lavor. succes. data contabile
Versamento assegni in divisa tratti su sportelli situati nel Paese in cui la divisa ha corso legale: - nella stessa divisa in cui è espresso il conto - in divisa diversa da quella in cui è espresso il conto	7 giorni lavor. succes. data contabile 9 giorni lavor. succes. data contabile
Valute sui prelievi nella stessa divisa in cui è espresso il conto: - di contanti - mediante assegni bancari	Stesso giorno del prelievo Data emissione

Valute e disponibilità sui bonifici in entrata

Tipo Bonifico	Data valuta di accredito
Bonifico in divisa diversa da quella in cui è espresso il conto in caso di conversione valutaria tra divise di Stati membri UE/Spazio Economico Europeo	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico in divisa diversa da quella in cui è espresso il conto in caso di conversione valutaria tra divisa di Stato membro UE/Spazio Economico Europeo e divisa extra europea	Data di lavorazione della divisa del giorno di negoziazione della stessa (calendario Forex)
Bonifico nella stessa divisa in cui è espresso il conto	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Altri bonifici estero	Data di lavorazione della divisa del giorno di negoziazione della stessa (calendario Forex)

Altre spese e condizioni (Il costo complessivo di queste operazioni è dato dall'importo sottostante più l'eventuale spesa di registrazione dell'operazione nella misura di 1,15 EUR)

Voce	Importo
Imposta di bollo su estratto conto	Nella misura stabilita, tempo per tempo, dall'Amministrazione Finanziaria (addebitato al controvalore in divisa calcolato al cambio indicativo del giorno d'esecuzione dell'operazione fornito dalla Banca Centrale Europea)
Periodicità o data di addebito spese e commissioni	trimestrale o al momento dell'esecuzione dell'operazione
Periodicità di conteggio interessi creditori e debitori	Annuale, al 31 dicembre di ciascun anno o alla chiusura del rapporto
Liquidazione interessi creditori	Annuale, al 31 dicembre di ciascun anno o alla chiusura del rapporto
Esigibilità interessi debitori	1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati o alla chiusura del rapporto

Voce	Importo
Divisore interessi debitori e creditori	360
Periodicità estratto conto	Almeno annuale e all'estinzione del rapporto
Periodicità conto scalare	Almeno annuale e all'estinzione del rapporto
Periodicità documento di sintesi	Al 31 dicembre di ogni anno e all'estinzione del rapporto

Tasso di cambio	
Applicato ad operazioni di addebito e accredito in euro o in una divisa diversa da quella in cui è espresso il conto se previsto dal contratto	Cambio al durante alla data di esecuzione dell'operazione, maggiorato dell'eventuale spread, come esposto nel cartello di riferimento del medesimo giorno presente presso tutte le succursali della banca
Applicato all'addebito delle spese fisse e variabili se espresse in euro	Cambio di riferimento della Banca Centrale Europea esposto presso tutte le succursali della banca nel cartello dei cambi di riferimento del medesimo giorno
Applicato all'addebito delle altre spese e commissioni espresse in euro	Cambio al durante alla data di esecuzione dell'operazione, maggiorato dell'eventuale spread, come esposto nel cartello di riferimento del medesimo giorno presente presso tutte le succursali della banca
Applicato al versamento di assegni in euro o in una divisa diversa da quella in cui è espresso il conto, se previsto dal contratto, nonché alle spese e commissioni applicate all'operazione	Cambio di riferimento della Banca Centrale Europea maggiorato dell'eventuale spread come esposto nel cartello dei cambi applicati alle operazioni di cassa valuta del medesimo giorno presente presso tutte le succursali della banca secondo quanto di volta in volta concordato con il cliente

(*) Al lordo della ritenuta fiscale, attualmente, per i residenti del 26%;

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)**, previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo agli sconfinamenti in assenza di fido, assimilabile alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca <http://www.bancadalba.it>.

Calendario giornate non operative

I sabati e le domeniche;
tutte le festività nazionali;
il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario);
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.

Recesso e reclami

RECESSO DAL CONTRATTO

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

PORTABILITÀ (TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL RAPPORTO DI CONTI DI PAGAMENTO)

Ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. n. 37/2017, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente tutti o alcuni dei servizi di pagamento connessi al rapporto di conto (ordini permanenti di bonifico - SCT - SEPA Credit Transfer, bonifici ricorrenti - SCT, ordini di addebito diretto - SDD - SEPA Direct Debit Core, ordini di addebito relativi a rate di mutuo e finanziamenti) e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto di pagamento, 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. giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

TEMPI PREVISTI DALLA LEGGE PER IL TRASFERIMENTO DEL CONTO DI PAGAMENTO

n. 12 giorni lavorativi dalla ricezione da parte del prestatore di servizi di pagamento ricevente dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all' Ufficio Reclami della banca (Banca di Credito Cooperativo di Alba, Langhe, Roero e del Canavese - S.C. - Via Cavour, 4 - 12051 - Alba (CN), mail legale@bancadalba.it e PEC segreteria@pec.bancadalba.bcc.it), che risponde, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque essere superiore a 35 giornate lavorative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, 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 mediazione finalizzata alla 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.

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati - deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

In ogni caso il cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Glossario	
BEN (tutte le spese a carico del beneficiario)	Le spese bancarie sono tutte a carico del beneficiario, incluse quelle della Banca Ordinante. L'ordinante viene addebitato solo per l'importo del bonifico mentre il beneficiario riceve i fondi al netto delle spese della sua Banca e di quelle della Banca Ordinante e/o di eventuali banche intermediarie.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Bonifico - SEPA	Con il bonifico SEPA 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.
Calendario Forex	Calendario valido per l'identificazione del giorno lavorativo di regolamento delle transazioni in divisa, che di norma corrisponde al secondo giorno lavorativo bancario successivo alla data di conclusione dell'operazione e che dipende anche dalla combinazione delle festività nazionali dei vari Paesi.
Cambi BCE (Banca Centrale Europea)	I cambi di riferimento dell'euro sono rilevati secondo procedure stabilite nell'ambito del Sistema Europeo di Banche Centrali (SEBC) e si basano su una procedura di concertazione giornaliera tra le principali Banche centrali, che si svolge alle 14,15 (ora CET). I cambi pubblicati, che sono una media dei tassi di vendita e acquisto, riflettono le condizioni di mercato prevalenti al momento della concertazione.
Cambio al durante	E' il cambio praticato sul "mercato dei cambi" al momento dell'esecuzione dell'operazione e riferito all'entità della stessa.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Capitalizzazione degli interessi	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
Data di disponibilità	Data in cui il cliente può utilizzare i fondi accreditati.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate. I termini di disponibilità (non stornabilità) non si applicano agli assegni esteri.
Divisa estera	Moneta avente corso legale in Paesi diversi dall'Italia e dai Paesi dell'Unione Europea che hanno adottato l'euro.
Esigibilità	Indica il momento nel quale gli interessi devono essere pagati.
Fido	Contratto in base al quale la banca 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.
Forex (Foreign Exchange Market)	Mercato in cui vengono scambiate le diverse valute.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca dell'ordinante 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.
Microimpresa	Impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.
Ordinante	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.

Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca secondo le istruzioni del cliente.
OUR (tutte le spese a carico dell'ordinante)	Le spese bancarie sono tutte a carico dell'ordinante, incluse quelle della Banca estera. Il beneficiario riceve l'esatto importo del bonifico senza deduzione di spese; la Banca del beneficiario richiederà successivamente le spese alla Banca Ordinante che si rivarrà sul proprio Cliente; nel caso di accordi tra banche tali spese vengono addebitate immediatamente all'ordinante e riconosciute alla Banca del beneficiario al momento dell'esecuzione del bonifico.
Paesi Unione Europea	20 paesi che adottano l'euro quale valuta ufficiale (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Cipro, Malta, Estonia, Lettonia, Lituania, Slovacchia e Croazia) e 7 paesi che adottano una valuta ufficiale diversa dall'euro (Svezia, Danimarca, Polonia, Repubblica Ceca, Ungheria, Bulgaria, Romania).
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Rischio Paese	Impossibilità di concludere l'intermediazione in valuta estera a causa dell'insolvenza economica di un determinato Paese per ragioni politiche, calamità naturali e provvedimenti legislativi.
SEPA (Single Euro Payment Area)	Area nella quale i cittadini e le imprese possono effettuare e ricevere pagamenti in euro con condizioni di base, diritti e obblighi omogenei in tutti i 27 paesi dell'Unione Europea, nei paesi dell'EEA (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), in Svizzera, nel Principato di Monaco, nel Regno Unito, San Marino, Andorra e Città del Vaticano.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Schema SCT - SEPA Credit Transfer	Schema di regole per eseguire un bonifico in euro eseguito in ambito SEPA secondo regole, le prassi e gli standard interbancari fissati dall'EPC (European Payment Council).
Sconfinamento in assenza di fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (es. bonifico) senza avere sul conto corrente la disponibilità.
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.
Spese per invio estratto conto, documento di sintesi, altre comunicazioni mediante raccomandata	Spesa che la banca applica per la produzione e l'invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente, documento di sintesi, altre comunicazioni mediante raccomandata secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tenuta del conto	La banca gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Tasso creditore annuo	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	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione allo sconfinamento in assenza di fido. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo 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 TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi.
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.
Valute su versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento di contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
Versamento di contante	Operazione con la quale il cliente versa contante sul proprio conto.