

## FOGLIO INFORMATIVO CONTO BASE ISEE

**CONTO BASE ISEE  
CONTO CORRENTE OFFERTO A SOGGETTI SOCIALMENTE SVANTAGGIATI  
IL CUI ISEE IN CORSO DI VALIDITÀ È INFERIORE A EURO 11.600,00**  
Ai sensi degli articoli 126 vices semel e seguenti del D.lgs. 385/1993, Testo Unico Bancario (TUB) e relativa normativa di attuazione (Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 maggio 2018, n. 70)

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Banca Popolare Etica S.c.p.a.**

via Niccolò Tommaseo, 7 - 35131 Padova

049 8771111 - 049 7399799

E-mail: [info@bancaetica.com](mailto:info@bancaetica.com) - Sito Web: [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it)

Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399 - Codice ABI 5018.7

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233

Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari in qualità di Capogruppo

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

**Principi e Finalità**

Banca Etica ispira tutta la sua attività operativa e culturale ai principi della Finanza Etica. " (...) La Società si propone di gestire le risorse finanziarie di famiglie, donne, uomini, organizzazioni, società di ogni tipo ed enti, orientando i loro risparmi e disponibilità verso la realizzazione del bene comune della collettività. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socioeconomiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo - in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate. Inoltre sarà riservata particolare attenzione al sostegno delle iniziative di lavoro autonomo e/o imprenditoriale di donne e giovani anche attraverso interventi di microcredito e microfinanza. Saranno comunque esclusi i rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona. La Società svolge una funzione educativa nei confronti del risparmiatore e del beneficiario del credito, responsabilizzando il primo a conoscere la destinazione e le modalità di impiego del suo denaro e stimolando il secondo a sviluppare con responsabilità progettuale la sua autonomia e capacità imprenditoriale."

*(Estratto dall'art. 5 dello Statuto di Banca Etica)***Da compilare solo in caso di "OFFERTA FUORI SEDE"****Identificazione del soggetto che entra in contatto con il cliente**

Offerta fuori sede tramite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Con la qualifica di: \_\_\_\_\_

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari con provvedimento n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_ Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver ricevuto, dal soggetto sopra indicato, copia del presente Foglio Informativo.

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)\_\_\_\_\_  
(firma del cliente)

## 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 Interbancario di Tutela dei Depositi, 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 e la **Guida pratica ai pagamenti nel commercio elettronico**, che orienta nella scelta degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online, alle accortezze per evitare rischi e agli strumenti di tutela in caso di problemi, sono disponibili nel sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), presso tutte le filiali della banca e nel sito della banca [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it) al link "Trasparenza Bancaria".

### IL CONTO CORRENTE DI BASE

Il **Conto Base Isee** è offerto senza spese e senza l'applicazione dell'imposta di bollo per i consumatori il cui ISEE in corso di validità è inferiore ad euro 11.600,00. Il conto corrente include il **numero di operazioni annue gratuite pari a quanto indicato nella tabella "A"** qui di seguito allegata, per i servizi indicati e le relative eventuali scritturazioni contabili.

Il costo del prodotto potrà risultare più elevato del canone qualora il numero di operazioni sia superiore a quello convenuto o qualora si eseguano operazioni per le quali è prevista una specifica commissione, come meglio specificato nelle successive Condizioni Economiche. Le giacenze sul Conto Base ISEE non sono remunerate.

Fino a quando rimane titolare del Conto di Base ISEE, il cliente non può essere intestatario o cointestatario di altro Conto di Base presso altre banche. Il conto può essere cointestato solo ai componenti del nucleo familiare sulla cui base è stato calcolato l'ISEE.

Tale tipologia di conto è riservata a tutti i clienti **consumatori soggiornanti legalmente nell'Unione europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza, compresi anche i consumatori senza fissa dimora e i richiedenti asilo.**

La banca **non fornisce al titolare del Conto di Base altre tipologie di servizi o servizi accessori diversi da quelli indicati nella tabella "A" allegata.** In particolare, la banca si astiene dall'autorizzare alcun tipo di scoperto di conto e non esegue ordini di pagamento che comportino un saldo negativo per il cliente.

Al momento della richiesta di apertura del Conto Base Isee, il cliente è tenuto a presentare **un'autocertificazione in cui attesta di non essere titolare di altro conto base.** Il titolare del conto di base è tenuto inoltre a presentare entro il 31 maggio di ogni anno **l'autocertificazione attestante il proprio ISEE** in corso di validità. In mancanza di tale attestazione entro il predetto termine, o se l'ISEE attestato è pari o superiore all'importo di 11.600,00 euro, il cliente perde l'esenzione dalle spese e dall'imposta di bollo e la banca addebiterà il canone omnicomprendente del conto di base offerto ai consumatori a decorrere dal 1° gennaio dell'anno in corso, oltre all'imposta di bollo se dovuta. Rimane in ogni caso facoltà del cliente recedere entro due mesi dalla comunicazione della banca senza spese e senza imposta di bollo.

**TABELLA "A" Tipologie di servizi inclusi nel canone annuale del "Conto di Base"**

**N.ro operazioni**

Elenco movimenti	6
Prelievo contante allo sportello	6
Prelievo tramite ATM del prestatore di servizi di pagamento o del suo Gruppo, sul territorio nazionale	Illimitate
Prelievo tramite ATM di altro prestatore di servizi di pagamento sul territorio nazionale	12
Operazioni di addebito diretto Sepa	Illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico Sepa (incluso accredito stipendio e pensione)	36
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico Sepa effettuati con addebito in conto	12
Pagamenti effettuati tramite bonifico SEPA con addebito in conto	6
Versamenti contanti e versamenti assegni	12
Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)	1

Invio informativa periodica (estratti conto e documento di sintesi) (incluso spese postali)	4
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1

## 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 delle 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	0,00 EUR
--------------------------------	----------

#### SPESE FISSE

##### Tenuta del conto

Canone annuo per tenuta del conto	0,00 EUR di cui imposta di bollo ESENTE
Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Vedi Tabella "A"
Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	1,00 EUR

##### Gestione Liquidità

Spese annue per conteggio interessi e competenze	0,00 EUR
--	----------

##### Servizi di Pagamento

Emissione di una carta di debito nazionale	servizio non previsto
Emissione, rinnovo o sostituzione di una carta di debito Banca Etica international	gratuiti
Circuiti abilitati	VISA
Rilascio di una carta di credito: sportello	servizio non previsto
Rilascio moduli assegni	servizio non previsto

##### Home Banking

Canone annuo per internet banking (Area Clienti Dispositiva)	0,00 EUR
Canone annuo per phone banking	servizio non previsto

#### SPESE VARIABILI

##### Gestione Liquidità

Invio estratto conto - posta	0,00 EUR
Invio estratto conto - PEC/online	0,00 EUR
Documentazione relativa a singole operazioni	a foglio: 0,60 EUR minimo 6,00 EUR massimo 100,00 EUR

**Servizi di Pagamento**

Prelievi di contante allo sportello automatico presso la stessa banca, Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali in Italia	illimitati
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca in Italia inclusi nel canone annuo	12 ulteriori: 1,00 EUR
Numero bonifici SEPA ordinari o ricorrenti disposti allo sportello o online compresi nel canone annuo	18 ulteriori: 1,00 EUR
Bonifico Extra SEPA	servizio non previsto
Ricarica carta prepagata	ATM abilitati - Sportello: 1,00 EUR Bonifico online: 1,00 EUR
Addebito diretto	illimitati

**INTERESSI SOMME DEPOSITATE**
**Interessi creditori**

Tasso creditore annuo nominale	0,00 %
--------------------------------	--------

**FIDI E SCONFINAMENTI**
**Fidi**

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	servizio non previsto
Commissione onnicomprensiva annua	servizio non previsto

**Sconfinamenti extra fido**

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (extra fido)	servizio non previsto
Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) giornaliera per utilizzi extra-fido	servizio non previsto
Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) massima trimestrale per utilizzi extra-fido	servizio non previsto

**Sconfinamenti in assenza di fido**

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (in assenza di fido)	servizio non previsto
Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) giornaliera per utilizzi in assenza di fido	servizio non previsto
Commissione di Istruttoria Veloce (CIV) massima trimestrale per utilizzi in assenza di fido	servizio non previsto

**DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE**

Contanti	stesso giorno
Assegni circolari BFF emessi dalla Banca	stesso giorno
Assegni bancari stessa filiale	servizio non previsto
Assegni bancari altra filiale	servizio non previsto
Assegni circolari altri istituti / Vaglia Banca d'Italia	3 giorni lavorativi
Assegni bancari altri istituti	4 giorni lavorativi
Vaglia e assegni postali	4 giorni lavorativi
Assegni in divisa estera	20 giorni lavorativi

**ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE**
**OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ**

Spese minime	0,00 EUR
Spese massime	0,00 EUR
Numero prelievi contante allo sportello compresi nel canone annuo	6 ulteriori: 4,00 EUR

Numero versamento contante e versamento assegni allo sportello compresi nel canone annuo 12  
ulteriori: 4,00 EUR

Spese di invio contabili (su richiesta) Costo a busta: 1,60 EUR

Spese per estinzione conto corrente 0,00 EUR

Remunerazione delle giacenze 0,000 %  
al lordo della ritenuta fiscale prevista dalla legge

Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico L'elenco delle causali che generano spese di registrazione è disponibile sul sito della banca [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it) al link "Trasparenza Bancaria" sezione conti correnti, "Foglio Informativo - ELENCO CAUSALI che generano spese di registrazione dopo il superamento delle operazioni incluse nel canone"

Informativa pre-contrattuale gratuita

Invio documenti di trasparenza gratuiti

Invio documenti variazione condizioni economiche e/o contrattuali 0,00 EUR

Invio raccomandata dormienti Spese postali effettivamente sostenute

Spese pubblicazione dormienti Spese recuperate nella misura prevista dalla normativa

### Altri servizi

Spese per altri servizi Per le condizioni economiche si rinvia al Foglio Informativo "Altri Servizi" disponibile sul sito [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it) al link "Trasparenza Bancaria" o presso filiali e Banchieri ambulanti di Banca Etica.

### ASSEGNI

Commissione assegni insoluti, protestati, richiamati, danneggiati (procedura di back up) 20,00 EUR

Imposta di bollo per rilascio di assegni in forma libera (per ogni assegno) 1,50 EUR

Commissione per la richiesta di assegni circolari 0,00 EUR

Commissione per pratica assegno circolare smarrito 10,00 EUR

Commissione per l'invio a mezzo corriere di assegni circolari 10,00 EUR

### VALUTE

#### Versamenti contante

Versamento contanti stesso giorno

#### Prelevamenti contante

Prelevamento contante allo sportello stesso giorno

Prelevamento contante mediante sportello automatico (ATM) data dell'operazione

#### Versamenti assegni

Versamento assegni bancari 3 giorni lavorativi

Versamento assegni circolari BFF emessi dalla Banca stesso giorno

Versamento assegni circolari 1 giorno lavorativo

Versamento assegni in divisa estera 8 giorni fissi

Versamento assegni in euro o divise tratti su banche estere 8 giorni fissi

Versamento assegni in divisa estera irregolari 18 giorni fissi

Versamento assegni in euro o divise tratti su banche estere irregolari 18 giorni fissi

### TERMINI DI NON STORNABILITÀ

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 servizio non previsto

Assegni bancari tratti su altre banche italiane 4 giorni

Assegni circolari

4 giorni

**ALTRO**

Periodicità addebito spese, commissioni e altri oneri diversi dagli interessi	ad ogni liquidazione
Conteggio e accredito interessi avere	annuale
Conteggio interessi dare	annuale
Riferimento calcolo interessi	anno civile
Tipo liquidazione Avere	per saldi liquidi
Periodicità invio estratto conto	Trimestrale

**RECESSO E RECLAMI**
**Recesso dal contratto**

Il cliente e la banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto e con il preavviso rispettivamente di **quindici giorni e due mesi**, dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Il recesso **senza preavviso** è ammesso in presenza di **giusta causa o giustificato motivo**.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

La Banca si impegna a dar corso alla richiesta del Correntista di estinzione del conto corrente entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi bancari, in assenza di servizi correlati; qualora invece siano presenti servizi collegati al conto quali, ad esempio, carte di debito e carte di credito, la Banca si impegna a dar corso alla richiesta di estinzione del Correntista entro il termine massimo di 60 giorni lavorativi bancari.

**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.

**Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Niccolò Tommaseo, 7 - 35131 Padova; indirizzo di PEC: reclami@pec.bancaetica.com, indirizzo di posta elettronica: reclami@bancaetica.com) che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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 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](http://www.conciliatorebancario.it).
- ad altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

**GLOSSARIO**

<b>Addebito diretto</b>	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.
<b>Anno civile</b>	Periodo di tempo che intercorre da un giorno di un anno fino al termine del corrispondente giorno dell'anno successivo (l'anno solare invece è il periodo di tempo di 365 o 366 (negli anni bisestili) giorni che intercorre dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno).
<b>ATM</b>	Apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della clientela di operazioni quali prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni

	<p>sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ricariche telefoniche, ecc. Il cliente attiva il terminale introducendo una carta e digitando il codice personale di identificazione.</p>
<b>Assegno bancario</b>	<p>L'assegno bancario è un titolo di credito pagabile a vista contenente l'ordine impartito da un correntista alla propria banca di pagare a terzi (o a se stesso) una somma di denaro. In termini tecnici si parla del traente che ordina al trattario di pagare un beneficiario.</p>
<b>Assegno circolare</b>	<p>L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata per somme che siano presso di essa disponibili al momento dell'emissione. Esso è pagabile a vista e non può essere emesso senza il nome del beneficiario.</p>
<b>Bonifico - SEPA</b>	<p>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.</p>
<b>Bonifico – extra SEPA</b>	<p>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.</p>
<b>Canone annuo</b>	<p>Spese fisse per la gestione del conto.</p>
<b>Circolarità</b>	<p>Indica la possibilità di effettuare operazioni presso sportelli di altre banche del circuito.</p>
<b>Commissione di istruttoria veloce</b>	<p>Commissione spettante alla banca – unitamente al tasso debitore previsto – nel caso in cui il cliente effettui operazioni da cui derivano sconfinamenti (utilizzo extra fido e sconfinamento in assenza di fido).          La CIV è commisurata ai costi sostenuti dalla banca a fronte della necessità di una istruttoria rapida della posizione del cliente in conseguenza dell'utilizzo di fondi non disponibili.          La commissione è conteggiata in occasione di ciascuna liquidazione periodica delle competenze.          Esenzioni          La Commissione di Istruttoria Veloce non è dovuta:          nei rapporti con i consumatori:          1) quando ricorrono cumulativamente i seguenti presupposti:          - il saldo passivo complessivo degli sconfinamenti in assenza di fido – anche se derivante da più addebiti – è inferiore o pari a 500 euro;          - lo sconfinamento non ha durata superiore a sette giorni consecutivi.          Il Cliente consumatore beneficia dell'esclusione per un massimo di una volta per ciascuno dei quattro trimestri di cui si compone l'anno solare.          Nei rapporti sia con i consumatori sia con i non consumatori:          2) se lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della banca;          3) se lo sconfinamento non ha avuto luogo perché la banca non vi ha acconsentito.</p>
<b>Commissione onnicomprensiva</b>	<p>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.</p>
<b>Conteggio interessi dare</b>	<p>Gli interessi debitori sul conto diventano esigibili il primo marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati, e comunque decorso il termine di trenta giorni dal ricevimento delle comunicazioni di cui agli artt. 119 e/o 126 quater del TUB.</p>
<b>Disponibilità somme versate</b>	<p>Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.</p>
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	<p>Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.</p>
<b>Fido</b>	<p>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.</p>
<b>Ordine permanente di bonifico</b>	<p>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.</p>
<b>Prelievo di contante</b>	<p>Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.</p>
<b>Ricarica carta prepagata</b>	<p>Accreditamento di somme su una carta prepagata.</p>
<b>Rilascio di una carta di credito</b>	<p>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</p>



	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.
<b>Rilascio di una carta di debito</b>	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.
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
<b>Sconfinamento</b>	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").
<b>Spesa singola operazione non compresa nel canone</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
<b>Invio estratto conto</b>	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
<b>Sportello</b>	Disposizioni eseguite presso le Filiali di Banca Etica, con addebito del conto corrente.
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	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.
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	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.
<b>Tasso di mora</b>	Tasso di interesse applicato, in caso di ritardo nel pagamento, sulle somme dovute dal cliente e divenute esigibili da parte della Banca.
<b>Tenuta del conto</b>	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
<b>Valute sul prelievo di contanti</b>	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.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Microimpresa</b>	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.
<b>Cliente al dettaglio</b>	Consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-impresе.
<b>Cliente che non riveste la qualifica di cliente al dettaglio</b>	Cliente utilizzatore di servizi di pagamento che non rientra nella categoria di cliente al dettaglio, come ad esempio le Imprese che occupano 10 o più addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo pari o superiore a 2 milioni di euro.



## 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 Popolare Etica S.c.p.a.**

via Niccolò Tommaseo, 7 - 35131 Padova

049 8771111 - 049 7399799

E-mail: [info@bancaetica.com](mailto:info@bancaetica.com) - Sito Web: [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it)**Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399** - Codice ABI 5018.7

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233

Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari in qualità di Capogruppo

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

**Principi e Finalità**

Banca Etica ispira tutta la sua attività operativa e culturale ai principi della Finanza Etica. " (...) La Società si propone di gestire le risorse finanziarie di famiglie, donne, uomini, organizzazioni, società di ogni tipo ed enti, orientando i loro risparmi e disponibilità verso la realizzazione del bene comune della collettività. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socioeconomiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo - in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate. Inoltre sarà riservata particolare attenzione al sostegno delle iniziative di lavoro autonomo e/o imprenditoriale di donne e giovani anche attraverso interventi di microcredito e microfinanza. Saranno comunque esclusi i rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona. La Società svolge una funzione educativa nei confronti del risparmiatore e del beneficiario del credito, responsabilizzando il primo a conoscere la destinazione e le modalità di impiego del suo denaro e stimolando il secondo a sviluppare con responsabilità progettuale la sua autonomia e capacità imprenditoriale."

*(Estratto dall'art. 5 dello Statuto di Banca Etica)***Da compilare solo in caso di "OFFERTA FUORI SEDE"****Identificazione del soggetto che entra in contatto con il cliente**

Offerta fuori sede tramite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Con la qualifica di: \_\_\_\_\_

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari con provvedimento n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_ Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver ricevuto, dal soggetto sopra indicato, copia del presente Foglio Informativo.

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)\_\_\_\_\_  
(firma del cliente)

## 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) **bonifico - 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) **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) **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- d) **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) **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) **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: IBAN;
- bonifico extra SEPA: Iban e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- SDD Sepa Direct Debit: IBAN e coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

**LA CONVENZIONE CONTO BASE PERMETTE AL CLIENTE DI EFFETTUARE PAGAMENTI A TERZI MEDIANTE BONIFICO SEPA E SDD E DI RICEVERLI ESCLUSIVAMENTE MEDIANTE BONIFICO SEPA.**

## 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**
**BONIFICI**
**Bonifico SEPA CREDIT TRANSFER – SCT (anche per agevolazioni fiscali) e bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in euro**

Bonifici SEPA in entrata da Italia e UE	illimitati
Numero bonifici SEPA ordinari o ricorrenti disposti allo sportello o online compresi nel canone annuo	18 ulteriori: 1,00 EUR
Bonifico SEPA di importo rilevante (BIR): sportello	8,50 EUR
Bonifici da ATM	servizio non previsto
Bonifici da ATM (tra correntisti di Banca Etica)	servizio non previsto

**DISPOSIZIONI VARIE**
**Pagamento SDD (SEPA Direct Debit)**

Addebito diretto	illimitati
------------------	------------

**Bollettino Freccia**

Pagamento Bollettino Freccia allo sportello con addebito in conto	0,75 EUR
Pagamento Bollettino Freccia tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	0,75 EUR

**Bollettino M.AV**

Pagamento Bollettino MAV allo sportello con addebito in conto	esente da commissioni
Pagamento Bollettino MAV tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	esente da commissioni

**Riscossioni esattoriali R.AV**

Pagamento RAV allo sportello con addebito in conto	0,00 EUR
Pagamento RAV tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	0,00 EUR

**RI.BA**

Pagamento RIBA allo sportello con addebito in conto	0,00 EUR
Pagamento RIBA elettronica tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	0,00 EUR

**Deleghe fiscali**

Pagamento deleghe fiscali allo sportello con addebito in conto	0,00 EUR
Pagamento deleghe fiscali tramite Area Clienti con addebito in conto	0,00 EUR

**CBILL**

Pagamento CBILL tramite Area Clienti con addebito in conto	1,00 EUR
--	----------

**ALTRO**

Per informativa mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	0,00 EUR
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	0,00 EUR
Comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) per giustificato motivo	10,00 EUR
Per revoca dell'ordine di pagamento RID/SDD entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi	5,00 EUR

Per recupero fondi in caso di inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento a fronte di un identificativo unico (IBAN) inesatto

10,00 EUR

## VALUTE

### Pagamento SDD (SEPA Direct Debit)

Valuta di addebito Giornata operativa di addebito

### Pagamento bollettino Freccia

Valuta di addebito bollettino Freccia Giornata operativa di addebito

### Pagamento bollettino M.AV

Valuta di addebito MAV Giornata operativa di addebito

### Pagamento bollettino R.AV

Valuta di addebito pagamento RAV Giornata operativa di addebito

### Pagamento RI.BA

Valuta di addebito Giornata operativa di addebito

## BONIFICI IN USCITA

### Tipo Bonifico

### Data di addebito

Bonifico SEPA interno (stessa banca)	
Bonifico SEPA Credit Transfert (SCT) in euro	
Bonifico SEPA urgente	
Bonifici in ambito UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), diversa dall'Euro	Giornata operativa di esecuzione
Bonifici in ambito UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	
Bonifici in ambito extra UE/SEE in euro e in valuta diversa da quella di uno Stato membro	

## BONIFICI IN ENTRATA

### Tipo Bonifico

### Data di accredito e disponibilità dei fondi

Bonifico SEPA interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA da altra banca	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifici da Paesi UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein)	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico da Paesi extra UE/SEE in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico da Paesi UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
Bonifico da Paesi extra UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)

## INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

### Tipo Incasso

### Data valuta di addebito

Addebito Diretto SEPA	
Ri.Ba	Giornata operativa di addebito
M.AV/Bollettini Bancari "Freccia"/R.AV	

## GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

## BONIFICI IN USCITA

Giornate non operative:

- i sabati e le domeniche
- tutte le festività nazionali
- il Venerdì Santo
- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri
- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede
- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Limite temporale giornaliero (cd. cut off):

- le ore 11.00 per i Bonifici SEPA veloci disposti da sportello
- le ore 11.00 per i Bonifici SEPA veloci disposti tramite Area Clienti
- le ore 13.00 per i Bonifici SEPA ordinari disposti da sportello
- le ore 15.30 per i Bonifici SEPA ordinari disposti tramite Area Clienti/ATM
- le ore 13.00 per Bonifici SEPA di importo rilevante (BIR) disposti da sportello
- le ore 16.00 per i servizi di Core Banking e/o CBI passivo (\*)
- le ore 13.00 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo

L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Nelle giornate semifestive (es. giorno del Santo Patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre), il cd. Cut off è fissato:

- le ore 11.30 per i Bonifici SEPA ordinari disposti da sportello
- le ore 11.30 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo

Data di ricezione dell'ordine di bonifico:

Con riferimento ai bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine o in via permanente, la data di invio della disposizione

Il giorno convenuto e, se questo ricade in una giornata non lavorativa, la giornata lavorativa successiva

Con riferimento ai bonifici multipli e periodici

(\*) 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

## RI.BA., MAV, RAV, BOLLETTINO FRECCIA Cut-off pagamento (orario limite per garantire l'elaborazione della disposizione di pagamento nella giornata di inoltro alla Banca)

Data scadenza RI.BA. / data pagamento MAV, RAV, Freccia	Invio disposizioni PRIMA delle 14.00	Invio disposizioni DOPO le 14.00
Posteriore al giorno di inserimento	si	si
Uguale al giorno di inserimento	si	non possibile
Anteriore al giorno di inserimento	non possibile	non possibile
Non inserita (*)	si	si

(\*) la "data pagamento" è facoltativa solo per il pagamento MAV, RAV e Bollettino Freccia, qualora non presente l'ordine sarà eseguito entro la giornata lavorativa successiva

## 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 urgente	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi(*)
Bonifico SEPA Credit Transfer (SCT) in euro	Sportello	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
	Internet Banking	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico in ambito UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein)	Sportello	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
	Internet Banking	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico in ambito UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	Sportello	Massimo 3 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (**)
	Internet Banking	
Bonifico in ambito extra UE/SEE in euro e in valuta diversa da quella di uno Stato membro	Sportello	Massimo 3 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (**)
	Internet Banking	

(\*) 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.

(\*\*) La data di ricezione dell'ordine è 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.

## INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Addebiti diretti Sepa	Data di scadenza	Data di scadenza
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/ RAV /Bollettini Bancari Freccia	Data di scadenza	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 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.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La Banca si impegna a dar corso alla richiesta del Correntista di estinzione del conto corrente entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi bancari, in assenza di servizi correlati; qualora invece siano presenti servizi collegati al conto quali, ad esempio, carte di debito e carte di credito, la Banca si impegna a dar corso alla richiesta di estinzione del Correntista entro il termine massimo di 60 giorni lavorativi bancari.

### 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.

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Niccolò Tommaseo, 7 - 35131 Padova; indirizzo di PEC: reclami@pec.bancaetica.com, indirizzo di posta elettronica: reclami@bancaetica.com) che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

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

1. Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

2. 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](http://www.conciliatorebancario.it).
3. altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

## GLOSSARIO

<b>Pagatore</b>	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.
<b>Beneficiario</b>	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
<b>Operazione di pagamento</b>	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.
<b>Operazioni di pagamento "two legs"</b>	Operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione in qualsiasi valuta laddove il prestatore di servizi di pagamento ( PSP ) del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione, ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento sia situato nell'Unione Europea.
<b>Operazioni di pagamento "one leg"</b>	Operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia situato nell'Unione. La disciplina PSD2 si applica relativamente e limitatamente ai soli segmenti delle operazioni di pagamento eseguiti nell'Unione.
<b>Giornata operativa</b>	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.
<b>Identificativo unico</b>	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.
<b>IBAN - International Bank Account Number</b>	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.
<b>SEPA</b>	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).
<b>Bonifico - SEPA</b>	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.
<b>Bonifico – extra SEPA</b>	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.
<b>Ordine permanente di bonifico</b>	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.
<b>Addebito diretto</b>	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.
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Bonifico</b>	Operazione con la quale si trasferiscono le somme tra conti aperti anche presso



	banche diverse. Chi riceve la somma si chiama beneficiario e chi la invia si chiama ordinante. L'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico possono coincidere.
<b>Bonifico con spese OUR</b>	Bonifici in ambito extra UE/SEE che prevedano tutte le spese, quindi anche quelle richieste dalla banca estera del beneficiario, a carico del cliente ordinante, tecnicamente denominati.
<b>Bonifici non transfrontalieri</b>	I bonifici verso i Paesi non aderenti all'Unione Europea necessitano del numero di conto del Beneficiario e almeno del Nome e filiale della Banca Estera destinataria. Essi saranno soggetti ai costi propri della Procedura all'Estero.
<b>Bonifici transfrontalieri o cross border</b>	Si intendono i trasferimenti di fondi tra banche insediate in differenti Stati membri dell'Unione Europea o di Stati membri dell'EFTA (e cioè: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera), di ammontare non superiore a 50.000 Euro. Come previsto dagli art. 3 e 5 del Regolamento Europeo CE/2560- 01 per bonifici transfrontalieri fino all'importo di 50.000 Euro completi di coordinate IBAN e codice BIC (o SWIFT) della Banca Beneficiaria forniti dal cliente, si applicano le stesse commissioni previste per i bonifici domestici
<b>Divise irregolari</b>	Assegni tratti su valuta diversa dal paese della banca trattaria.
<b>Giorno di disponibilità dei fondi</b>	Giorno in cui la banca entra effettivamente in possesso della somma da riconoscere al cliente.
<b>Giorno di esecuzione</b>	Giorno di effettiva registrazione in conto dell' operazione da parte della Banca.
<b>Giorno lavorativo bancario</b>	Giorno di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) nel quale siano operative le banche centrali nazionali di tutti i Paesi in cui siano insediati gli enti che partecipano all'operazione di BEU. In Italia sono considerati giorni lavorativi tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì ad eccezione del "Venerdì Santo", dei Sabato e delle Domenica e degli altri giorni festivi. Sono considerati giorni semifestivi: la vigilia di Ferragosto, la vigilia di Natale, il 31 dicembre nonché, in ciascuna località, la ricorrenza del Santo Patrono (fatta eccezione per la città di Roma per la quale la ricorrenza del Santo Patrono - 29 giugno -deve essere considerata giorno festivo). Se il momento della ricezione di un ordine di pagamento ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
<b>Numero operazioni comprese nel canone/forfait</b>	Indica il numero di operazioni comprese nel canone fisso/forfait.
<b>Online</b>	Disposizione eseguite tramite il servizio di Area Clienti, con addebito del conto corrente.
<b>Strong authentication</b>	Autenticazione forte, si applica per accedere all'Area Clienti, confermare le disposizioni di pagamento o modificare i propri dati riservati
<b>Ordine di bonifico permanente</b>	Ordine di pagamento disposto a favore di un terzo con ordine ripetitivo.
<b>Richieste di esito</b>	Richieste di esito su assegni/effetti inviati all'incasso.
<b>Saldo disponibile</b>	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
<b>Tasso di cambio (fonte di riferimento)</b>	Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale).
<b>Tempi di esecuzione</b>	Termine con cui si indica la data ultima della conclusione del processo di incasso e/o pagamento