

FOGLIO INFORMATIVO CONTO BASE PENSIONE

**CONTO PENSIONE BASE
CONTO CORRENTE OFFERTO A SOGGETTI AVENTI DIRITTO A TRATTAMENTO
PENSIONISTICO FINO ALL'IMPORTO DI EURO 18.000 ANNUI**
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 - Sito Web: 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: _____

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, presso tutte le filiali della banca e nel sito della banca www.bancaetica.it al link "Trasparenza Bancaria".

IL CONTO CORRENTE DI BASE

Il **Conto Base Pensione** è offerto senza spese per i consumatori aventi diritto a trattamenti pensionistici fino all'imposto lordo annuo di euro 18.000,00. Il conto corrente include il **numero di operazioni annue gratuite pari a quanto indicato nella tabella "B"** 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 Pensione non sono remunerate.

Fino a quando rimane titolare del Conto Base Pensione, il cliente non può essere intestatario o cointestatario di altro Conto di Base presso altre banche.

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 "B" 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 Pensione Base, il cliente è tenuto a presentare **un'autocertificazione in cui attesta di non essere titolare di altro conto base.** Il titolare del Conto Pensione Base è tenuto inoltre a presentare entro il 31 maggio di ogni anno l'autocertificazione attestante il proprio trattamento pensionistico al fine di mantenere la gratuità. La mancata attestazione entro il predetto termine, o un trattamento pensionistico attestato eccedente l'importo di 18.000,00 euro annui, comportano la perdita della gratuità a decorrere dal 1° gennaio dell'anno di riferimento.

TABELLA "B" Tipologie di servizi offerti gratuitamente

N.ro operazioni

Elenco movimenti	6
Prelievo contante allo sportello	12
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	6
Operazioni di addebito diretto SEPA	Illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico Sepa (incluso accredito pensione)	Illimitate
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico Sepa con addebito in conto	6
Versamenti contanti e versamenti assegni	6
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	Euro 0,00
--------------------------------	-----------

SPESE FISSE

Tenuta del conto

Canone annuo per tenuta del conto	canone trimestrale: Euro 0,00 imposta di bollo annuale (*): Euro 34,20 totale canone annuo: Euro 34,20
-----------------------------------	--

(*) L'imposta di bollo non è dovuta quando il valore medio di giacenza annua risultante dagli estratti conto e dai libretti è complessivamente non superiore a Euro 5.000

Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Vedi Tabella "B"
---	------------------

Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	Euro 0,00
--	-----------

Gestione Liquidità

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

Servizi di Pagamento

Rilascio di una carta di debito nazionale	servizio non previsto
---	-----------------------

Rilascio di una carta di debito Banca Etica international	1 carta compresa nel canone annuo del conto (per ciascun intestatario)
---	---

Rinnovo e sostituzione carta di debito Banca Etica international	gratuito
--	----------

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)	Euro 0,00
--	-----------

Canone annuo per phone banking	servizio non previsto
--------------------------------	-----------------------

SPESE VARIABILI

Gestione Liquidità

Invio estratto conto – posta (*)	Euro 0,00
----------------------------------	-----------

Invio estratto conto – PEC/online (*)	Euro 0,00
---------------------------------------	-----------

Documentazione relativa a singole operazioni	a foglio: Euro 0,60 minimo: Euro 6,00 massimo: Euro 100,00
--	--

(*) le spese sostenute per 'Invio estratto conto' saranno addebitate con una specifica causale, direttamente in conto corrente, il mese successivo a quello di invio del documento e sono da intendersi comprensive delle spese di produzione

Servizi di Pagamento

Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca, Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali in Italia	illimitate
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	Euro 1,00
Numero di prelievi di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia compresi nel canone annuo	6
Bonifico SEPA - sportello	Euro 1,00
Bonifico SEPA - online	Euro 1,00
Bonifico Extra SEPA	servizio non previsto
Ordine permanente di bonifico	Euro 1,00
Numero bonifici ricorrenti disposti allo sportello o online compresi nel canone annuo	6
Addebito diretto	illimitate
Ricarica carta prepagata	per le condizioni economiche si rinvia al Foglio Informativo del relativo servizio, disponibile sul sito www.bancaetica.it al link "Trasparenza Bancaria" o presso le filiali e gli uffici di Banca Etica.

INTERESSI SOMME DEPOSITATE

Interessi creditori

Tasso creditore annuo nominale	0,00 % al lordo della ritenuta fiscale prevista dalla legge
--------------------------------	--

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

Tenuta del conto (spese diverse dal canone annuo)

Spese minime	non previste
Spese massime	non previste
Prelievo contante allo sportello	Euro 4,00
Numero prelievi compresi nel canone annuo	12
Versamento contante e versamento assegni allo sportello	Euro 4,00
Numero versamenti compresi nel canone annuo	6
Spese di invio contabili (su richiesta)	Costo a busta: Euro 1,60
Spese per estinzione conto corrente	0,00

Remunerazione delle giacenze

Indicizzazione del tasso creditore annuo nominale	non indicizzato
---	-----------------

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 al link "Trasparenza Bancaria" sezione conti correnti, "Foglio Informativo - ELENCO CAUSALI che generano spese di registrazione dopo il superamento delle operazioni incluse nel canone"

Altro

Informativa pre-contrattuale	gratuita
Invio documenti di trasparenza (*)	gratuito
Numero di comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali) comprese nel canone annuo	1
Invio documenti variazione condizioni economiche e/o contrattuali (*)	Euro 0,00
Elenco movimenti	Euro 0,00
Numero richieste elenco movimenti compresi nel canone annuo	6
Invio raccomandata dormienti	Spese postali effettivamente sostenute
Spese pubblicazione dormienti	Spese recuperate nella misura prevista dalla normativa

(*) le spese sostenute per 'Invio documenti variazione condizioni economiche e/o contrattuali' saranno addebitate con una specifica causale, direttamente in conto corrente, il mese successivo a quello di invio del documento e sono da intendersi comprensive delle spese di produzione

Altri servizi

Spese per altri servizi	per le condizioni economiche si rinvia al Foglio Informativo "Altri Servizi" disponibile sul sito www.bancaetica.it al link "Trasparenza Bancaria" o presso le filiali e gli uffici di Banca Etica.
-------------------------	--

ASSEGNI

Commissione assegni insoluti, protestati, richiamati, danneggiati (procedura di back up)	Euro 20,00
Imposta di bollo per rilascio di assegni circolari, con importo massimo consentito di Euro 1.000,00, in forma libera (per ogni assegno)	Euro 1,50
Commissione per la richiesta di assegni circolari	Euro 0,00
Commissione per pratica assegno circolare smarrito	Euro 10,00
Commissione per l'invio a mezzo corriere di assegni circolari	Euro 10,00

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	trimestrale
---	-------------

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 dagli Artt. 126-quinquiesdecies e seguenti TUB (Testo Unico Bancario), 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, sul territorio nazionale. 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, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE.

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, 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 altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

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.
Anno civile	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).
Assegno bancario	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.
Assegno circolare	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.
ATM	Apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della clientela di operazioni quali prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ricariche telefoniche, ecc. Il cliente attiva il terminale introducendo una carta e digitando il codice personale di identificazione.
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	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.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Circolarità	Indica la possibilità di effettuare operazioni presso sportelli di altre banche del circuito.
Cliente al dettaglio	Consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese.
Cliente che non riveste la qualifica di cliente al dettaglio	Cliente utilizzatore di servizi di pagamento che non rientra nella categoria di cliente al dettaglio, come ad esempio le Imprese che occupano 10 o più addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo pari o superiore a 2 milioni di euro.
Commissione di istruttoria veloce	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.
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. Tale commissione è calcolata, all'interno del periodo di addebito, tenendo in considerazione il numero concreto di giorni per i quali il cliente ha avuto la disponibilità dei fondi. In caso di variazione della Commissione durante il periodo di addebito, l'importo che verrà addebitato al cliente sarà calcolato in base al valore reale della Commissione in relazione ai diversi giorni del periodo.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Conteggio interessi dare	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.
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.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
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.
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.
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 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.
Sportello	Disposizioni eseguite presso le Filiali di Banca Etica, con addebito del conto corrente.
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 di mora	Tasso di interesse applicato, in caso di ritardo nel pagamento, sulle somme dovute dal cliente e divenute esigibili da parte della Banca.
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 sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
Valute sul prelievo di contanti	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.

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 - Sito Web: 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: _____

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
Bonifici SEPA online	Euro 1,00
Bonifici SEPA sportello	Euro 1,00
Ordine permanente di bonifico	Euro 1,00
Numero bonifici ricorrenti disposti allo sportello o online compresi nel canone annuo	6

DISPOSIZIONI VARIE

Pagamento SDD (SEPA Direct Debit)

Addebito diretto	illimitate
------------------	------------

Bollettino Freccia

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

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	Euro 0,00
Pagamento RAV tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	Euro 0,00

RI.BA

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

Deleghe fiscali

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

CBILL

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

ALTRO

Per informativa mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	Euro 0,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	Euro 0,00
Comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) per giustificato motivo	Euro 10,00

Per revoca dell'ordine di pagamento SDD entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi Euro 5,00

Per recupero fondi in caso di inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento a fronte di un identificativo unico (IBAN) inesatto Euro 10,00

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

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, Svizzera, Principato di Monaco e San Marino)

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

M.AV/Bollettini Bancari "Freccia"/R.AV

Giornata operativa di addebito

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 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	
	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 dagli Artt. 126-quinquiesdecies e seguenti TUB (Testo Unico Bancario), 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, sul territorio nazionale. 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, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE.

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, 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.
3. altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

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.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Bonifici non transfrontalieri	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.
Bonifici transfrontalieri o cross border	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
Bonifico	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.
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	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 con spese OUR	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.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Divise irregolari	Assegni tratti su valuta diversa dal paese della banca trattaria.
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.
Giorno di disponibilità dei fondi	Giorno in cui la banca entra effettivamente in possesso della somma da riconoscere al cliente.
Giorno di esecuzione	Giorno di effettiva registrazione in conto dell'operazione da parte della Banca.
Giorno lavorativo bancario	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.
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.
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.
Numero operazioni comprese nel canone/forfait	Indica il numero di operazioni comprese nel canone fisso/forfait.
Online	Disposizione eseguite tramite il servizio di Area Clienti, con addebito del conto corrente.
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.
Operazioni di pagamento "one leg"	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.
Operazioni di pagamento "two legs"	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.
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.
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.

Richieste di esito	Richieste di esito su assegni/effetti inviati all'incasso.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
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).
Strong authentication	Autenticazione forte, si applica per accedere all'Area Clienti, confermare le disposizioni di pagamento o modificare i propri dati riservati
Tempi di esecuzione	Termine con cui si indica la data ultima della conclusione del processo di incasso e/o pagamento