NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI

(D.LGS 385 DEL 01/09/1993 e successivi aggiornamenti)

CONTO CORRENTE ORDINARIO NON CONSUMATORI

INFORMAZIONI SULLA BANCA

LA CASSA DI RAVENNA S.p.A. – GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA
Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza G.Garibaldi, 6 - 48121 Ravenna
Tel. 0544/480111 - Fax 0544/480535 - www.lacassa.com - E-mail: lacassa@lacassa.com
Cod. Fisc. / numero di iscrizione al Registro Imprese di Ravenna 01188860397 - Codice ABI 6270.3
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia,
iscrizione all'albo delle Aziende di Credito presso Banca d'Italia n. 5096

In caso di offerta "Fuori Sede" compilare i riferimenti del soggetto che entra in contatto con il cliente:

Nome e Cognome: _____Società:

_____

Qualifica: _____Indirizzo:

_____

Numero di telefono: _____e-mail: _____

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia di questo documento dal soggetto sopra indicato:

Nome del Cliente: _____Data e Firma del

Cliente_____

La Banca può commercializzare questo prodotto attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

Se quanto illustrato in questo foglio informativo non è chiaro o se si necessita di ulteriori informazioni, è opportuno chiedere chiarimenti al personale prima della firma.

CHE COS'É IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi /versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile.
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali per esempio carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido.

Il conto corrente è un prodotto il cui 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 proprio saldo disponibile. La banca aderisce al sistema di garanzia "Fondo Interbancario di tutela dei Depositi", che assicura a ciascun correntista una copertura di rimborso fino alla somma di 100.000,00 euro.

Dal 16 novembre 2015 in considerazione di quanto previsto dai Decreti Legislativi nn. 180 e 181 pubblicati il 16 novembre 2015, di recepimento della Direttiva 2014/59/UE Banking Resolution Recovery Directive ("BRRD"), consultabili sul sito della banca, sono state introdotte limitazioni all'intervento pubblico al sostegno degli intermediari che versano in una situazione di crisi. La predetta normativa dispone che in caso di avvio di eventuali procedure di gestione delle crisi bancarie potrà essere applicata la procedura di salvataggio interno (*bail-in*) che prevede il coinvolgimento dei depositi superiori ai 100.000,00 euro delle persone fisiche e delle piccole e medie imprese (p.m.i.) solo in ultima istanza, se il contributo richiesto dapprima agli azionisti e successivamente alle altre categorie di creditori della banca (es. titolari di obbligazioni subordinate emesse dalla banca, creditori chirografari), non fosse sufficiente a risanare la banca. Per ogni ulteriore approfondimento può consultare la documentazione disponibile nel sito internet www.lacassa.com, precisamente nella sezione dedicata alla Trasparenza sotto la voce "Altri documenti" nonché presso tutte le filiali della banca.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet. Tali rischi sono inferiori se il correntista osserva le comuni regole di prudenza, attenzione e segue puntualmente tutte le istruzioni indicate dalla Banca.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO

Ipotesi		TAEG
- Accordato: - Utilizzato: - Tasso nominale annuo: - Commissione onnicomprensiva: - Periodicità di liquidazione interessi:	Accordato = € 1.500,00 Durata dell'accordato = 12 mesi Tasso debitore nominale annuo = 8,00% Commissione onnicomprensiva = 0,50% trimestrale Annuale	10,075%

Si assume che il fido sia utilizzato per intero dal momento della conclusione del contratto.
I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono ad una ipotesi di operatività indicata dalla Banca d'Italia.

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti per 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.

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo applicata nella misura e con le modalità previste dalla Legge, tempo per tempo, vigente e gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI [1]			
		Spese per l'apertura del conto	€ 0,00
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Canone annuo per tenuta del conto	€ 840,00 (corrisposto in quote mensili di € 70,00 anche per frazione di mese)[7]
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	0
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	€ 80,00 (applicate in quote trimestrali di € 20,00 in base ad ogni liquidazione)
	Servizi di pagamento	Rilascio di una carta di debito nazionale Bancomat®-PagoBancomat®-FastPay	€ 14,00 (addebitato anticipatamente)
	Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking profilo informativo profilo base profilo trading profilo documentale	(applicato in quote trimestrali posticipate) € 60,00 canone annuo + € 13,20 iva = € 73,20 (€ 5,00 canone mensile + € 1,10 iva = 6,10) € 108,00 canone annuo + € 23,76 iva = € 131,76 (€ 9,00 canone mensile + € 1,98 iva = € 10,98) € 168,00 canone annuo + € 36,96 iva = € 204,96 (€ 14,00 canone mensile +€ 3,08 iva = € 17,08 € 0,00 canone annuo +€ 0,00 iva = € 0,00
SPESE VARIABILI	Gestione Liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)	€ 2,00 (sia allo sportello sia online)
		Invio estratto conto Periodicità invio estratto conto	cartaceo € 1,75; elettronico € 0,00 (6) trimestrale
	Servizi di pagamento	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	€ 0,00
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	€ 2,50 Sono gratuiti i prelievi effettuati presso tutte le Banche del nostro Gruppo Bancario: La Cassa di Ravenna S.p.A., Banca di Imola S.p.A., Banco di Lucca e del Tirreno S.p.A:.
		Bonifico SEPA	Allo sportello € 4,90 online € 4,00 (tramite Internet Banking e Home Banking)
		Bonifico – Extra SEPA	Allo sportello € 16,00 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 1,55 Online € 15,50 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 1,55 (tramite Internet Banking e Home Banking)
		Addebito diretto	€ 2,30 cadauna

Ulteriori voci di condizioni sui servizi di pagamento sono riportate nella sezione "Altre Condizioni Economiche – Servizi di Pagamento

Per ulteriori dettagli sui bonifici fare riferimento allo specifico foglio informativo

	VOCI DI COSTO [1]		
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	**Interessi creditori**	Tasso creditore annuo nominale [2] (Valore minimo applicabile)	0,000% Sugli interessi a credito viene effettuata una ritenuta erariale nella misura prevista dalla Legge tempo per tempo vigente.
FIDI E SCONFINAMENTI	**Fidi**	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate [3] [5]	12,90%
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate per anticipazioni SBF [3] [5]	8,10%
		Commissione onnicomprensiva [5]	0,50% trimestrale. Si recupera in sede di liquidazione periodica e si applica in misura proporzionale all'importo e alla durata (giorni effettivi) del fido accordato nel periodo di liquidazione
	Sconfinamenti extra-fido	Tasso debitore annuo nominale extra-fido [4] [5] e misura degli interessi di mora in caso di mancato pagamento degli interessi alla data in cui stessi divengono esigibili	12,90%
		Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido (CIV)	Importi: Somme utilizzate o addebitate oltre il fido / CIV da € 200,01 a € 50.001,00 — € 18,00 da € 50.001,01 a € 75.001,00 — € 60,00 oltre € 75.001,00 — € 140,00 Inizialmente la CIV non si applica se almeno una delle seguenti condizioni è rispettata: - l'importo dell'operazione che genera lo sconfinamento* è inferiore o pari a € 200,00; - a fine giornata lo sconfinamento* è inferiore o pari a € 200,00. In caso di incremento dello sconfinamento la CIV non si applica se almeno una delle seguenti condizioni è rispettata: - l'importo dell'operazione che genera l'incremento dello sconfinamento* è inferiore o pari a € 200,00; - a fine giornata l'incremento dello sconfinamento* esistente è inferiore o pari a 200 euro. Intervallo temporale minimo fra l'applicazione di due CIV consecutive: sette giorni di calendario. Addebito: in sede di liquidazione Non dovuta per pagamenti a favore dell'intermediario

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">VOCI DI COSTO (1)</th><th></th></tr>
<tr><td rowspan="2">FIDI E SCONFINAMENTI</td><td rowspan="2">Sconfinamenti in assenza di fido</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido (4) (5) e misura degli interessi di mora in caso di mancato pagamento degli interessi alla
data in cui stessi divengono esigibili</td><td>12,90%</td></tr>
<tr><td>Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido (CIV)</td><td>Importi:
<table><tr><td colspan="2">Somme utilizzate o addebitate in assenza di fido</td><td>CIV</td></tr><tr><td>da € 100,01</td><td>a € 50.001,00</td><td>€ 18,00</td></tr><tr><td>da € 50.001,01</td><td>a € 75.001,00</td><td>€ 60,00</td></tr><tr><td colspan="2">oltre € 75.001,00</td><td>€ 140,00</td></tr></table>Inizialmente la CIV non si applica se almeno una delle seguenti condizioni è rispettata:
- l’importo dell’operazione che genera lo sconfinamento* è inferiore o pari a € 200,00;
- a fine giornata lo sconfinamento* è inferiore o pari a € 200,00.
In caso di incremento dello sconfinamento la CIV non si applica se almeno una delle seguenti condizioni è rispettata:
- l’importo dell’operazione che genera l’incremento dello sconfinamento* è inferiore o pari a € 200,00;
- a fine giornata l’incremento dello sconfinamento* esistente è inferiore o pari a 200 euro.
Intervallo temporale minimo fra l’applicazione di due CIV consecutive: sette giorni di calendario.

Addebito: in sede di liquidazione
Non dovuta per pagamenti a favore dell’intermediario</td></tr>
<tr><td rowspan="7">DISPONIBILITA’ SOMME VERSATE</td><td colspan="2">Contanti / assegni circolari stessa banca</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="2">Assegni bancari stessa filiale</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="2">Assegni bancari altra filiale</td><td>4 gg. Lavorativi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Assegni circolari altri istituti / vaglia Banca d’Italia</td><td>4 gg. Lavorativi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Assegni bancari altri istituti</td><td>4 gg. Lavorativi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Vaglia e assegni postali</td><td>4 gg. Lavorativi</td></tr>
<tr><td colspan="2">Assegni esteri</td><td>21 gg. lavorativi</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Periodicità di invio Documento di Sintesi periodico</td><td>Annuale</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Spese per stampa movimenti / saldo allo sportello</td><td>€ 0,25</td></tr>
</table>

(1) La Banca si impegna ad effettuare eventuali rimborsi al Cliente per costi e tassi involontariamente/erroneamente applicati, prima della liquidazione periodica o, al più tardi, entro la prima settimana successiva alla liquidazione periodica.
(2) In caso di tasso creditore indicizzato, (ad es. agganciato all’Euribor) può essere pattuito un valore minimo sotto il quale il tasso praticato non può scendere.
(3) è applicato sul saldo per valuta di fine giornata quando vi è utilizzo nel limite del fido concesso. In caso di tasso debitore indicizzato, (ad es. agganciato all’Euribor) può essere pattuito un valore minimo sotto il quale il tasso praticato non può scendere ed un valore massimo sopra il quale il tasso praticato non può salire.
(4) è applicato sul saldo per valuta di fine giornata quando l’utilizzo o l’addebito di somme determina uno sconfinamento extra-fido (utilizzo in eccedenza rispetto al limite del fido concesso) o uno sconfinamento in assenza di fido (utilizzo in eccedenza rispetto al saldo di conto corrente in mancanza di un affidamento), a seconda del caso, rispetto al saldo disponibile di fine giornata. In caso di tasso debitore indicizzato, (ad es. agganciato all’Euribor) può essere pattuito un valore minimo sotto il quale il tasso praticato non può scendere ed un valore massimo sopra il quale il tasso praticato non può salire.
(5) La misura degli interessi e degli altri oneri non potrà, comunque, mai essere superiore al limite fissato ai sensi della legge n. 108/1996.
(6) L’invio elettronico è disponibile per i titolari di contratto di Internet Banking o posta elettronica certificata e che abbiano richiesto l’invio delle comunicazioni nel solo formato elettronico.
(7) Per maggior precisione si specifica che in caso di estinzione infra-mese del rapporto, l’importo del canone è dovuto per l’intero mese.
(8) Nuovo sistema di autenticazione delle operazioni bancarie che sostituisce il “Token fisico” o “Secure Call”

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM), previsto dall’art. 2 della legge sull’usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul nostro sito internet www.lacassa.com (sezione Trasparenza).

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico

Sono soggette a spese le scritture relative alle operazioni disposte direttamente dal Cliente e alle operazioni disposte dalla Banca per la gestione della liquidità. Non sono soggette a spese le scritture relative a:

- Interessi/ competenze
- Bollo ex art.13 – 2 ter
- Commissioni stampa movimenti
- Pagamenti tramite POS
- Storno scritture
- Recupero bolli fiscali
- Commissioni di Istruttoria Veloce
- Donazioni Organizzazioni no Profit
- Rettifica valuta

L'elenco puntuale delle causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico è riportato nel documento **"Causali Conto Corrente"** che può essere consultato in filiale e sul nostro sito internet *www.lacassa.com* (sezione Trasparenza).

Altro

Recupero costi per procedura autorizzativa su conto bloccato	€ 0,00
su valuta anomala	€ 0,00
Referenze richieste da clienti	€ 10,33 la prima copia; € 0,77 ogni copia aggiuntiva
Rilascio lettera liberatoria	€ 18,00
Certificazioni per revisioni contabili	€ 280,00 per ogni certificazione
Periodicità di liquidazione interessi debitori	Conteggio annuale al 31/12 – esigibilità al 01/03 dell'anno successivo (in caso di chiusura definitiva del rapporto, esigibilità immediata)
Periodicità di liquidazione interessi creditori	Conteggio e liquidazione annuale al 31/12
Periodicità di liquidazione spese e commissioni	Liquidazione trimestrale (al 31/3 – 30/6 – 30/9 – 31/12)
Valuta Versamento Contante	Data versamento + 0 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni nostro istituto stesso sportello	Data versamento + 0 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni nostro istituto altri sportelli	Data versamento + 0 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni circolari nostro istituto	Data versamento + 0 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni circolari altri istituti	Data versamento + 1 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni su piazza altri istituti	Data versamento + 3 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni fuori piazza altri istituti	Data versamento + 3 giorni lavorativi
Valuta Versamento vaglia postale	Data versamento + 9 giorni lavorativi
Valuta Versamento assegni esteri	Data versamento + 9 giorni lavorativi
Valuta Prelievo con assegno proprio tratto sul conto corrente	Data emissione assegno
Valuta Prelievo di contante allo sportello	Data operazione
Valuta Prelievo presso ATM	Data del prelievo dal lunedì al sabato (se non festivi); giorno lavorativo successivo per prelievi effettuati la Domenica ed altri giorni festivi
Valuta Prelievo pagamento POS	Pari alla data dell'operazione
Addebito assegno di terzi restituito insoluto, irregolare, protestato, richiamato, fuori termine	Data versamento assegno
Addebito effetti cartacei rispetto alla data scadenza	+ 0 giorni lavorativi
Addebito effetti elettronici rispetto alla data scadenza "convenzionale"(*)	+ 0 giorni lavorativi

(*)"Convenzionale" significa che se la data di scadenza è un giorno festivo (secondo il calendario italiano), la stessa viene posticipata al primo giorno lavorativo successivo.

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

ASSEGNI TRATTI SUL C/C	
Rilascio moduli assegni	€ 0,00
Imposta di bollo per assegno LIBERO (senza la clausola “non trasferibile”)	€ 1,50
Commissione per singolo assegno in sospeso	€ 50,00
Commissione per singolo assegno negoziato all’estero presentato all’incasso	€ 15,00
Spese per singola comunicazione di mancanza provvista	€ 20,00
di mancanza di autorizzazione	€ 10,00
di irregolarità / richiamo / altro	€ 15,00

ASSEGNI DI TERZI (VERSATI IN C/C)	
Commissione addebito assegno di terzi restituito oltre alle commissioni interbancarie a favore della Banca trattaria:	
- fuori termine	€ 26,16 cadauno
- irregolare	€ 26,16 cadauno
- protestato	€ 26,16 cadauno
- richiamato	€ 26,16 cadauno
- insoluto	€ 26,16 cadauno
- mancato pagamento oneri CAI	€ 26,16 cadauno
Costo per la gestione della materialità dell’assegno (procedura di Back-Up)	€ 4,90 cadauno

EFFETTI	
Commissione ritiro effetti su Banche Per pagamenti effetti presso la nostra Banca qualora la domiciliazione sia stata effettuata presso una Banca terza	€ 7,75

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE – SERVIZI DI PAGAMENTO

CARTA BANCOMAT / PAGOBANCOMAT /FASTPAY	
Costo emissione tessera	€ 0,00
Spese per sostituzione carta (a seguito di smagnetizzazione, rottura (sono esclusi i casi di forza maggiore come ad esempio in caso di carta di nuova emissione non funzionante)	€ 10,00
Massimale circuito BANCOMAT®	Giornaliero € 500,00 Mensile € 1.500,00
Massimale circuito PagoBANCOMAT®	Giornaliero € 1.500,00 Mensile € 1.500,00
Commissione per blocco carta da numero verde	€ 0,00
Commissione per blocco carta per furto/smarrimento	€ 0,00
Commissione per blocco carta cautelativo	€ 0,00
Altre operazioni di pagamento con addebito in conto corrente	Indicate nel Foglio Informativo "Servizi di incasso e pagamento su conto corrente"
Modalità di addebito in conto corrente delle operazioni su circuito FastPay	Mensile con valuta media ponderata
Costi applicati da altre società e non controllabili dalla Banca	Per i prelievi da sportelli automatici situati fuori dal territorio italiano (Repubblica di San Marino e Città del Vaticano), potrebbero essere applicate delle commissioni dalla banca presso cui si effettua il prelievo.

INTERNET BANKING	
Costo rilascio nuova busta PIN	€ 2,00 + iva
Spese sospensione contratto, su iniziativa della banca, per inutilizzo per un periodo superiore a 180 giorni	€ 10,00 + iva
Importo massimo bonifici	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo bonifici effettuati con il servizio My Bank	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo singola ricarica telefonica	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo giornaliero per ricariche telefoniche	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Generazione fattura	A richiesta del Cliente
Periodicità di addebito del canone al Cliente	Trimestrale posticipato
Costo rilascio dispositivo DIGIPASS* successivo al primo (richiesto a seguito rottura, smarrimento, ecc…) (accessorio per One Time Password per i profili dispositivi "Base e Trading")	€ 15,00 + € 3,30 iva = € 18,30
Costo per avvisi informativi tramite SMS sui servizi bancari e finanziari)	€ 0,25 + iva
Costo avvisi tramite SMS per operazioni disposte da Internet Banking/Corporate Banking [(2)] (l'invio degli avvisi tramite email, dove previsto, è sempre gratuito).	€ 0,15 + iva
Costo avvisi tramite SMS per operazioni con carta di debito [(3)]	€ 0,12 + iva

* E' prevista la fornitura gratuita del primo dispositivo "Digipass", obbligatorio per i profili dispositivi "Base" e "Trading"

[(2)] Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di predeterminate operazioni disposte tramite il prodotto di "Happy Banking". Per le operazioni di Bonifico il messaggio sms viene inviato per operazioni di importo non inferiore a € 50,00.

[(3)] Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di operazioni effettuate con carta di debito BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT® di importo pari o superiore all'importo pattuito. In ogni caso il suddetto importo pattuito non può essere inferiore a € 150,00.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

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

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La banca procede al calcolo del saldo di chiusura del conto non appena dispone dei dati di tutte le operazioni addebitabili sul conto, effettuate dal Cliente con assegni, carte di pagamento o con altra modalità, ivi compresi gli eventuali rendiconti forniti da terzi rispetto ai servizi dagli stessi prestati (ad es. carte di credito, Telepass e Viacard). Dal momento in cui la banca dispone di tutti questi dati il tempo massimo di chiusura del rapporto è pari a 10 giorni lavorativi.
Per maggior precisione si specifica che in caso di estinzione infra-mese del rapporto, l'importo del canone è dovuto per l'intero mese.

Portabilità (applicabile alla clientela classificata come micro-impresa)

Nel caso in cui, per estinguere l'apertura di credito, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra Banca/intermediario, il cliente non deve sostenere, neanche indirettamente, alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento, per posta ordinaria all'indirizzo "La Cassa di Ravenna S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza G. Garibaldi 6 – 48121 Ravenna", o per posta elettronica a reclami@lacassa.com o tramite pec a reclami@pec.lacassa.com ovvero consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.
In relazione ai servizi di pagamento i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dal ricevimento del reclamo.
Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario* (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it*, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Resta fermo diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Se il Cliente intenta il procedimento presso l'ABF si intende assolta la condizione di procedibilità prevista dalla normativa. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.
Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità, il Cliente e la Banca devono tentare il procedimento di mediazione, ricorrendo:

- all'*Organismo di Conciliazione Bancaria* costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (*www.conciliatorebancario.it*, dove è consultabile anche il relativo regolamento) oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

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.
B.I.R. (Bonifico Importo Rilevante)	Bonifico di importo superiore a € 500.000,00.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico urgente	Bonifico accreditato al beneficiario nello stesso giorno della loro esecuzione
Bonifico MyBank	Nuovo tipo di bonifico via internet per pagare gli acquisti fatti on line presso gli esercenti che espongono il marchio MyBank. Scegliendo di pagare con bonifico MyBank sul sito web di un esercente che propone questa modalità di pagamento, il pagatore verrà reindirizzato automaticamente dal sito internet dell'esercente alla pagina di accesso "Comodo in Banca" dove, dopo aver inserito le credenziali di accesso, potrà verificare i dati del pagamento e autorizzare il bonifico MyBank. Una volta autorizzato, il bonifico MyBank non potrà essere revocato e verrà eseguito dalla Banca secondo quanto previsto nel contratto del conto di pagamento del pagatore. La Banca darà inoltre immediata conferma dell'autorizzazione del bonifico MyBank all'esercente.
Commissione istruttoria veloce (CIV)	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido	Contratto in base al quale la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
Micro-impresa	Imprese che occupano meno di 10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.
Oneri CAI	Devono essere pagati nei casi previsti dalla normativa C.A.I. (Centrale di Allarme Interbancaria) dal traente di un assegno bancario al beneficiario dello stesso e sono pari al 10 % dell'importo dell'assegno più gli interessi al tasso legale intercorrenti tra il giorno successivo al regolamento contabile tra la Banca del traente e la Banca del Beneficiario e la data di pagamento dello stesso.
Recupero costi per procedura autorizzativa su conto bloccato	Recupero costi a fronte di autorizzazione da parte della banca di operazioni disposte direttamente o indirettamente dal cliente su conti correnti sui quali è presente un blocco operativo a seguito di blocco anomalo sullo stesso. il recupero costi viene effettuato in misura fissa ed una sola volta per ciascuna giornata anche in presenza di più procedure della specie.
Recupero costi per procedura autorizzativa su valuta anomala	Recupero costi a fronte di autorizzazione da parte della banca di operazioni per le quali sia stato richiesto da parte del cliente, per sue esigenze o nel suo interesse, una modifica di valuta.
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 carte di debito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Le somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extrafido"); le 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. Si applicano le spese per conto a credito ad ogni liquidazione periodica in presenza di soli interessi creditori. Si applicano le spese per conto a debito ad ogni liquidazione periodica in presenza di interessi debitori (anche se il conto corrente è stato liquidato a credito).
Invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) e Tasso Soglia	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, occorre individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia (*) della relativa categoria e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore. (*) Il tasso soglia è calcolato aumentando il tasso medio rilevato (TEGM) di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza fra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.
Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.