

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

Südtirol Bank S.p.a.

Sede legale: Via Esperanto, 1 - 39100 - Bolzano

Tel.: 0471/057700- Fax: 0471/057707

Email: [info@suedtirolbank.eu](mailto:info@suedtirolbank.eu) - Sito internet: [www.suedtirolbank.eu](http://www.suedtirolbank.eu)

Registro delle Imprese della CCIAA di Bolzano n. 157534

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 5688 - cod. ABI 03374

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Dati e qualifica soggetto incaricato in caso di offerta fuori sede/ a distanza

Generalità del Consulente Finanziario (nome e cognome – indirizzo/sede legale)

Dati iscrizione albo \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
in data \_\_\_\_\_

Si precisa che il cliente non deve riconoscere al soggetto convenzionato alcun costo od onere aggiuntivo rispetto a quelli indicati nel presente foglio informativo

Generalità del Consulente Finanziario (nome e cognome – indirizzo/sede legale)

## 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 i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chieda o si procuri il relativo foglio informativo.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), presso tutte le filiali della banca e sul sito della banca [www.suedtirolbank.eu](http://www.suedtirolbank.eu).

## 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 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	Non previste
--------------------------------	--------------

### SPESE FISSE

#### Tenuta del conto

Canone per tenuta del conto	€ 0,00 (€ 0,00 Mensili) Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 34,20
Numero di operazioni incluse nel canone annuo	NUMERO SPESE OMAGGIO: Illimitate (Illimitate Trimestrali)

#### Gestione Liquidità

Spese annue per conteggio interessi e competenze	Gratuito
--	----------

#### Servizi di pagamento

Rilascio di una carta di debito nazionale (emissione) - (circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® / Fastpay /	Servizio non previsto
Rilascio di una carta di debito nazionale (gestione) - (circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® / Fastpay /	Servizio non previsto
Rilascio di una carta di debito internazionale (emissione) - (circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® / Fastpay /	Servizio non previsto
Rilascio di una carta di debito internazionale (gestione) - (circuito BANCOMAT® / PagoBANCOMAT® / Fastpay /	Servizio non previsto
Canone annuo carta di credito	Prodotto non disponibile

#### Home banking

Canone annuo per internet banking e phone banking	Servizio non previsto
---	-----------------------

### SPESE VARIABILI

#### Gestione liquidità

Invio estratto conto	- Cartaceo                      Recupero spese postali € 1,50 - Con E-mail PEC/Area Riservata                      Gratuito
Spese per operazione	€ 0,00
Numero operazioni di scritturazione gratuite trimestrali	Illimitate

#### Servizi di pagamento

Bonifico - SEPA (Verso clienti della banca)	SPORTELLO: € 0,00
Bonifico - SEPA (Verso altri istituti)	SPORTELLO: € 2,00
Bonifico - SEPA Instant (Verso clienti della banca)	SPORTELLO: 0,1% Minimo: € 3,00 Massimo: € 10,00 Spese per operazione / BONIFICO INSTANT: € 1,50 Il pagamento da sportello non è ancora attivo
Bonifico - SEPA Instant (Verso altri istituti)	SPORTELLO: 0,1% Minimo: € 3,00 Massimo: € 10,00 Spese per operazione / BONIFICO INSTANT: € 1,50 Il pagamento da sportello non è ancora attivo
Bonifico - Extra SEPA (Spese fisse)	SPORTELLO: € 5,00
Bonifico - Extra SEPA (Commissioni percentuali)	SPORTELLO: 0%
Ordine permanente di bonifico (Verso clienti della banca)	€ 0,00
Ordine permanente di bonifico (Verso altri istituti)	€ 0,00
Domiciliazione utenze	Gratuito

### INTERESSI SOMME DEPOSITATE

#### Interessi creditori

Tasso creditore annuo nominale	fino a € 99.999.999,00: Tasso fisso: 0,01% oltre: Tasso fisso: 0,01%
--------------------------------	---

### FIDI E SCONFINAMENTI

#### Fidi

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo all'apertura di credito in conto corrente.
Commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo all'apertura di credito in conto corrente.

#### Sconfinamenti

Indicizzazione del tasso	Media Euribor 3 mesi dare (Act/360) arrotondato allo 0,125% superiore o in assenza del dato LIBOR a 3M arrotondato allo 0,125% superiore. In caso di parametro negativo, viene applicato il valore di 0,00%.
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo all'apertura di credito in conto corrente.
Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido	Per maggiori informazioni consultare il documento "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori" e il "Foglio Informativo" relativo all'apertura di credito in conto corrente.
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	Tasso variabile: Media Euribor a tre mesi dare (Attualmente pari a: 3,625%) + 9,5 punti perc. Minimo: 3% Valore effettivo attualmente pari a: 13,125%
Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido	Applicata per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento.

#### Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca

Tasso di mora	Applicato nella misura del tasso debitore annuo sulle somme utilizzate in caso di sconfinamenti extra-fido e/o
---------------	--

scopertura

## Finanziamento a tasso variabile

L'utilizzo di un indice di riferimento per il calcolo del tasso di interesse variabile comporta la possibilità che, al variare dell'indice, il tasso di interesse praticato al finanziamento subisca una modifica pari alla variazione dell'indice, con conseguente cambiamento degli interessi corrispettivi dovuti (che aumentano nel caso di crescita dell'indice e che invece si riducono in caso di dinamica contraria).

Qualora la Banca preveda tassi massimi (cd. cap) o minimi (cd. floor), il tasso praticato al cliente, anche in caso di variazione dell'indice di riferimento, non potrà mai risultare superiore al tasso massimo o inferiore al tasso minimo.

### Commissione di istruttoria veloce (cd. CIV)

La Commissione di istruttoria veloce (CIV) non è dovuta nei rapporti con Consumatori:

- A) Quando ricorrono cumulativamente i seguenti presupposti:
1. Per gli sconfinamenti in assenza di fido, il saldo passivo complessivo – anche se derivante da più addebiti – è inferiore o pari a 500€; per gli sconfinamenti extra-fido, l'ammontare complessivo di questi ultimi – anche se derivante da più addebiti – è inferiore o pari a 500€.
  2. Lo sconfinamento non ha durata superiore a 7 giorni di calendario consecutivi.
- Esclusione è ammessa una volta per trimestre.
- B) Se lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della Banca;
- C) Se lo sconfinamento non ha avuto luogo perchè la Banca non vi ha acconsentito.

La CIV non è applicata se lo sconfinamento è solo sul saldo per valuta in difetto di contestuale sconfinamento del saldo disponibile.

La commissione viene, pertanto, applicata in caso di sconfinamenti derivanti da: pagamenti assegni, cambiali, titoli e altri effetti, esecuzione ordini, bonifici, altre disposizioni di pagamento e utenze, pagamento deleghe fiscali, prelievo contanti e emissione di assegni circolari/lettera, acquisto di strumenti finanziari, anticipazione di effetti oltre il limite di fido e qualsiasi altra operazione per la quale la banca ha svolto un'attività di istruttoria veloce.

Secondo i provvedimenti normativi in materia, la commissione di istruttoria veloce è commisurata ai costi sostenuti dalla banca per l'attività istruttoria volta a valutare se autorizzare lo sconfinamento o l'aumento dello stesso.

Commissione di istruttoria veloce per utilizzi extra-fido	€ 20,00
Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido	€ 20,00
Numeri minimo di giorni intercorrenti tra l'applicazione di una CIV e quella successiva.	Non prevista
Importo minimo di incremento di sconfinamento per l'applicazione della CIV	€ 100,00
Importo minimo di sconfinamento per l'applicazione della CIV	€ 100,00
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (extra-fido)	€ 250,00
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (in assenza di fido)	€ 250,00

### TASSO ANNUO EFFETTIVO GLOBALE

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

**QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO**

IPOTESI		TAEG %
Applicazione della <b>Commissione onnicomprensiva su fido accordato</b>	Accordato: <b>1.500,00</b> euro Tasso applicato: 8,00% Durata: si assume pari a 3 mesi Utilizzato: <b>1.500,00</b> euro in via continuativa per l'intera durata	<b>9,47%</b>
Applicazione della <b>Commissione onnicomprensiva su fido accordato</b>	Accordato: <b>10.000,00</b> euro Tasso applicato: 8,00% Durata: si assume pari a 3 mesi Utilizzato: <b>10.000,00</b> euro in via continuativa per l'intera durata	<b>9,47%</b>

**ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE**

<b>OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ</b>	
Spese tenuta conto	Vedi voce "Canone annuo"
Spesa per operazione	€ 0,00
Remunerazione delle giacenze	Vedasi sezione tasso creditore
Spese per documentazione relativa alla trasparenza bancaria:	- Cartaceo € 1,50 - Con E-mail PEC/Area Riservata Gratuito (1)
(1) Per usufruire dell'invio telematico della corrispondenza (a costo zero) occorre aver sottoscritto un contratto relativo al servizio di "Area riservata". Sono escluse le comunicazioni previste ai sensi dell'art. 118 D.lgs. 385/1993, gratuite indipendentemente dagli strumenti di comunicazione impiegati.	
Spese per copia documentazione e (di cui all'art. 119 comma 4, D.LGS. N. 385/93)	€ 10,00
Spese di dormienza art.3 e 4 DPR 116/07	Recupero spese di pubblicazione e invio raccomandata A.R.
Spese per invio altre comunicazioni	€ 3,50
Spesa per revoca dell'ordine	€ 10,00
Tassi di cambio	Si applica uno scarto massimo dello 0,50% sul cambio denaro/lettera applicato "al durante"
Commissione di negoziazione per operazioni in valuta	0,15% sul cambio
Ritenuta fiscale interessi creditori	26% ove dovuto
Imposta di bollo sugli estratti conto: nella misura stabilita,	€ 34,20

**Avvertenza** – L'imposta di bollo non è dovuta dal cliente persona fisica, per gli estratti conto e i rendiconti il cui valore medio di giacenza non supera euro 5.000,00. A tal fine, sono unitariamente considerati tutti i rapporti di conto corrente e i libretti di risparmio identicamente intestati.

Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

**VALUTE**

<b>VALUTE SUI VERSAMENTI</b>			
Tipologia	Valuta	Disponibilità	Giorni
Contanti/assegni circolari stessa banca	Stesso giorno	Stesso giorno	
Assegni bancari stessa filiale	Stesso giorno	Stesso giorno	
Assegni bancari altra filiale	3 giorni	4 giorni	lavorativi
Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia	1 giorno	4 giorni	lavorativi
Assegni bancari altri istituti	3 giorni	4 giorni	lavorativi
Vaglia e assegni postali	3 giorni	4 giorni	lavorativi

<b>TERMINI DI NON STORNABILITA'</b>	
Termini massimi di addebito su versamenti di assegni domestici in euro (termini di non stornabilità – giorni lavorativi successivi a quello di versamento titoli)	
Assegni bancari tratti sulla stessa banca	4 giorni
Assegni bancari tratti su altre banche italiane	4 giorni
Assegni circolari	4 giorni

<b>ALTRO</b>	
Periodicità di conteggio degli interessi creditori:	Annuale (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto.
Periodicità di conteggio degli interessi debitori:	Annuale (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto. Gli interessi diventano esigibili il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati o alla chiusura del rapporto.
Riferimento calcolo interessi	Totale dei numeri dare del periodo moltiplicato per il tasso di interesse, dividendo il risultato per 365 (divisore anno civile)

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

Le causali che generano un costo di registrazione sono quelle indicate nell'**allegato** "Elenco causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico", che costituisce parte integrante e sostanziale del presente foglio informativo. Per la misura dei costi vedi sotto "Altre spese"

CAUSALE		CAUSALE		CAUSALE	
004	ANTICIPO CARTA DI CREDITO	134	DELEGA CONTO FISCALE	380	TESORERIA ENTI
011	EMISSIONE ASSEGNI LETTERA	136	MODELLO UNICO	381	AZZERAMENTO MOVIMENTI TESO
012	PAGAMENTO FATTURE	141	IMPOSTA PATRIMONIALE	382	MANDATO DI PAGAMENTO TESO
024	MOVIMENTI SERVIZIO ESTERO	142	RIMBORSO IMPOSTE	383	REVERSALE DI INCASSO TESO
028	MOVIMENTI SERVIZIO ESTERO	143	IMPOSTA ECCEZIONALE	390	SCARICO FATTURE C/ UNICO
029	CANONE CARTA DI DEBITO	146	CERTIFICAZIONI FISCALI	402	incasso cedola/ritenuta cedola
032	EFFETTI RICHIAMATI	151	DECURTAZIONE MUTUO	416	PAGAMENTO TARDIVO ASSEGNO
033	RITIRO EFFETTI ALTRE BANCHE	152	ESTINZIONE ANTICIPATA MUTUO	503	Contributo
039	DOCUMENTI INSOLUTI	154	RETTIFICA IMPORTO ASSEGNI (A)	511	Crezione/estinzione vincolo
044	PAGAMENTO P.O.S. MAESTRO	157	ESTRATTO CONTO DINER'S	528	Carte di credito
045	ADDEBITO SOC. AUTOSTRADALE	160	CONTRIBUTO ARTIGIANCASSA	532	Assegno ripresentato in stanza
046	MANDATO DI PAGAMENTO	161	COMMISSIONE ASSEGNO IMPAGATO	541	Proroga effetti sbf
053	RESTO SU VERSAMENTO	162	FONDO INTERBANCARIO GARANZIA	558	Storno operazioni estero
054	STORNO ASSEGNO IRREGOLARE	172	CERTIFICATI DI CONFORMITA'	610	Sottoscriz.operaz.time deposit
058	REVERSALE DI INCASSO	185	RECUPERO SPESE FIDO RINUNCIATO	619	Negoziante divisa estera
059	PROROGA EFFETTI	187	SPESE DI SUCCESSIONE	641	Comm. di Gestione GPM
063	MATURAZIONE PARTITA S.B.F.	190	SALDO FATTURA	668	Depositi cauzionali
072	ASSEGNO INTERNO	199	RIMBORSO IMPOSTE "C/ FISCALE"	677	Gita sociale
073	COMM. MESSA DISP. FONDI ESTERO	200	ACCREDITO BONIFICO QUALIFICATO	712	EMISSIONE ASSEGNI LETTERA
083	CEDOLE / DIVIDENDI / PREMI	205	OPERAZIONE SU CAPITALE SOCIALE	713	COMMISSIONI PER ACCOLLO MUTUO
084	SCARICO TITOLI	206	COMMISS. CERTIFICAZIONE ABI	726	BONIFICO
086	PRONTI CONTRO TERMINE	213	PAGAMENTO PREMIO ASSICURATIVO	732	PAGAMENTO EFFETTI
087	EROGAZIONE PRESTITO AGRARIO	216	RIMBORSO POLIZZA ASSICURATIVA	740	INTERESSI FINANZIAMENTO POOL
090	SCARICO FATTURA ANTICIPATA	218	RIMBORSO UTENZA IDROELETTRICA	741	RIMBORSO FINANZIAMENTO POOL
095	ANTICIPO FATTURE S.B.F.	241	EROGAZIONE FIN. IMPORT	742	UTILIZZO FINANZIAMENTO POOL
097	ESTINZIONE CONTO - SALDO AVERE	242	RIMBORSO FIN. IMPORT	746	RESTO SU VERSAMENTO
100	EMISS.ASS.CIRC.MODULO CONTINUO	243	EROGAZIONE FIN. EXPORT	750	PROGETTO MINORI
103	RIMBORSO CEDOLE CERTIFICATO DE	244	CREDITO DOCUMENTARIO	766	SPESE E/C CONTO ALLO SPORTELLO
104	PAGAMENTO FATTURE	245	RIMBORSO FIN. EXPORT	771	IMPOSTA SOSTITUTIVA
107	SOTTOSCRIZIONE NS. OBBLIGAZION	246	ACC. DEPOSITO / FINANZIAMENTO	781	VERS. ASSEGNI NOSTRO ISTITUTO
108	RIMBORSO NS. OBBLIGAZIONI	249	PAGAMENTO DOCUMENTI ESTERO	784	VERS. ASSEGNI BANCARI S/P
109	CEDOLE NS. OBBLIGAZIONI	250	RICAVO DOCUMENTI ESTERO	787	VERS. ASSEGNI POSTALI
110	UTENZA ALPI ACQUE	256	RINEGOZ. ASS. INSOLUTO / IRR.	791	VERS. ASS. CASSA CONTINUA
117	CONTRIBUTO CASSA EDILE	258	REST. CAPITALE SOCIETA' COST.	793	VER.ASS.CIRC. SBF C.CONTINUA
118	UTENZA FAIV	268	ACC.DEPOSITO/FINANZIAM. VALUTA	799	IVA Comm. di Gestione GPM
119	CONTRIBUTO L.R. 75/82 ART. 88	269	EST.DEPOSITO/FINANZIAM. VALUTA	899	ESTINZIONE CONTO - SALDO DARE
121	VENDITA BUONI MENSA	281	BONIFICO DALL'ESTERO	901	INCASSO AMERICAN EXPRESS
122	ACQUISTO BUONI MENSA	286	ACQUISTO DIVISE ESTERE	902	INCASSO BANKAMERICARD
126	FASTPAY	320	RECUPERO SPESE	903	INCASSO CARTASI'
128	RECUPERO SPESE FOTOCOPIE	330	ANTICIPO S.B.F. CONTO UNICO	905	INCASSO DINER'S
129	RIMBORSO QUOTE SOCIALI BCV	332	EFFETTI RICHIAMATI C/ UNICO	908	RIMB.AZ.SOCIALI
130	CONTRIBUTI I.N.P.S.	360	DIRECTA: COMMISS. DI INGRESSO	911	EST. MANCANZA ADEG. VERIFICA
131	CONTRIBUTI	363	MATURAZIONE S.B.F. CONTO UNICO	925	DISP.ACCR.CASH POOLING

## RECESSO E RECLAMI

### **Recesso dal contratto**

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

### **Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)**

Ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 37, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Normalmente il recesso dal conto corrente richiesto dal cliente diventa immediatamente operativo e comunque entro il termine massimo di **15 giorni** dalla data in cui la banca ha ricevuto la relativa comunicazione (**30 giorni** in caso di impedimenti connessi a servizi collegati al rapporto).

La chiusura del rapporto di conto corrente presuppone la restituzione del carnet assegni, se rilasciato, e la chiusura di tutti gli altri servizi collegati al rapporto di conto corrente.

Se al conto corrente sono legati altri servizi e accordi stipulati tra cliente e prestatori di servizi esterni alla banca i tempi di chiusura del rapporto bancario possono essere condizionati dagli accordi stessi.

### **Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento**

12 giorni.

### **Reclami**

La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo unico delle leggi Bancarie e creditizie) e le relative disposizioni di attuazione.

I reclami vanno inviati in forma scritta all'ufficio reclami della Banca, presso l'unità Legale e Affari Societari, via Esperanto,

1 – 39100 Bolzano (BZ) oppure alla PEC [reclami@pec.suedtirolbank.eu](mailto:reclami@pec.suedtirolbank.eu). Per reclami presentati la Banca risponde entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo di cui trattasi. Per i servizi di pagamento i tempi massimi di risposta sono 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Se non è soddisfatto della risposta fornita ovvero non ha ricevuto risposta entro i termini anzidetti, il Cliente può presentare ricorso ai seguenti organismi:

- 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).
- In alternativa al Conciliatore Bancario, il Cliente può rivolgersi ad uno degli Organismi di Mediazione, specializzati in materia Bancaria.

Rimane impregiudicato il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento

all'autorità giudiziaria competente, previo esperimento del procedimento di mediazione.

## GLOSSARIO



Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca / intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca / intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico – SEPA instant	Con il bonifico SEPA instant la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in un lasso di tempo molto rapido (20")
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Fido	Contratto in base al quale la banca / intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca / intermediario secondo le istruzioni del cliente.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca / intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebito 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 del cliente.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca / intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate da cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tenuta del conto	La banca / intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte

	del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
UM	Unione monetaria - area 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**

Südtirol Bank S.p.a.

Sede legale: Via Esperanto, 1 - 39100 - Bolzano

Tel.: 0471/057700- Fax: 0471/057707

Email: [info@suedtirolbank.eu](mailto:info@suedtirolbank.eu) - Sito internet: [www.suedtirolbank.eu](http://www.suedtirolbank.eu)

Registro delle Imprese della CCIAA di Bolzano n. 157534

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 5688 - cod. ABI 03374

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Dati e qualifica soggetto incaricato in caso di offerta fuori sede/ a distanza

Generalità del Consulente Finanziario (nome e cognome – indirizzo/sede legale)

Dati iscrizione albo \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
in data \_\_\_\_\_

Si precisa che il cliente non deve riconoscere al soggetto convenzionato alcun costo od onere aggiuntivo rispetto a quelli indicati nel presente foglio informativo

Generalità del Consulente Finanziario (nome e cognome – indirizzo/sede legale)

**Cosa sono i servizi accessori al conto corrente offerto ai consumatori**

Come indicato nel foglio informativo relativo al contratto di conto corrente, al conto corrente medesimo sono di solito collegati altri servizi quali, ad esempio, carta di debito, carta di credito, domiciliazione delle bollette.

Con la prestazione di servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando il conto corrente acceso presso la banca. Gli ordini di pagamento pervengono alla banca direttamente dal pagatore oppure dal beneficiario, dietro rilascio di una preautorizzazione, conferita dal pagatore alla sua banca, di addebito sul proprio conto. Appartengono alla prima categoria: il bonifico, il bollettino bancario Freccia, il Mav, il bollettino postale e le Ri.Ba.; appartiene alla seconda l'SDD.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

a) il **bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) / il bonifico SEPA instant/ il Bonifico - extra SEPA**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;

b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;

c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;

d) l'**Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti che presuppone una preautorizzazione all'addebito in conto da parte del debitore. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica, attraverso un'apposita procedura interbancaria, delle informazioni relative agli incassi da eseguire dalla banca del creditore (banca assuntrice) a quella del debitore (banca domiciliataria);

e) la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**, ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;

f) la **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;

g) altri **pagamenti diversi**.

Le norme sui servizi di pagamento non si applicano, invece, nel caso di operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito
- quelli connessi alla variazione unilaterale delle condizioni da parte della banca.

Il bonifico viene eseguito sulla base dell'identificativo unico fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico Sepa Italia: IBAN;
- bonifico Sepa/bonifico Sepa instant/bonifico extra Sepa: IBAN;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto SEPA: IBAN e coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

### Carta di debito:

Per il dettaglio completo delle condizioni economiche si rinvia al foglio informativo redatto dall'Emittente, da considerare parte integrante del fascicolo informativo sui servizi accessori al conto corrente offerto a consumatori.

### Carta di credito:

Per il dettaglio completo delle condizioni economiche si rinvia al foglio informativo redatto dall'Emittente, da considerare parte integrante del fascicolo informativo sui servizi accessori al conto corrente offerto a consumatori.

## SERVIZI DI PAGAMENTO

### ADDEBITO DISPOSIZIONI

ADDEBITO EFFETTI	€ 0,00
ADDEBITO BOLLETTINI FRECCIA PASSIVI	€ 1,00
Addebito MAV da sportello	€ 1,00
Spese per pagamento F24 da internet banking	Servizio non previsto
ADDEBITO RAV / Conti correnti / SPORTELLO	€ 1,00
ADDEBITO RI.BA. SPORTELLO	Servizio non previsto

### ADDEBITO RID/SDD

Addebito SDD da Sportello	€ 1,00
---------------------------	--------

### INCASSI E PAGAMENTI S.T.AR

Bonifico SEPA urgente o d'importo rilevante completo di coordinate bancarie	€ 2,00
Bonifico SEPA (Verso clienti della banca)	€ 0,00
Bonifico SEPA (Verso altri istituti)	€ 2,00
Bonifico Extra SEPA	€ 5,00
Bonifico Extra-SEPA ricevuto (%)	0%
Bonifico Extra-SEPA / (OUR)	€ 0,00
Bonifico Extra-SEPA ricevuto	€ 0,00
Bonifico Extra-SEPA ricevuto (%)	0%
Ordine permanente interno	€ 0,00

### OPERAZIONI ESTERO

Commissione servizio su operazioni spot	0,15%
Tasso di Cambio	Si applica uno scarto massimo dello 0,50% sul cambio denaro/lettera applicato "al durante"

### ASSEGNI

Costo libretti	Servizio non previsto
Costo libretti in forma libera (spese per imposta di bollo)	Servizio non previsto
Commissione per richiamo assegni negoziati	5,00 € + spese reclamate da corrispondenti
Commissione per assegni impagati tratti su nostri c/c	Nessuna spesa
Commissione per assegni negoziati presso di noi e resi insoluti	5,00 € + spese reclamate da corrispondenti
Invio lettera preavviso revoca (escluse spese postali) (Normativa CAI)	Nessuna spesa
Costituzione deposito vincolato per pagamento tardivo assegni (normativa centrale d'allarme interbancaria)	Nessuna spesa
Incasso assegni in divisa non Euro	€ 40,00 (per assegno)

Emissione assegno circolare	€ 5,00 (per assegno)
-----------------------------	----------------------

**ALTRO**

Spese per l'informativa precontrattuale obbligatoria (copia del contratto idonea per la stipula e documento di sintesi)	Gratuita
Spese per informativa obbligatoria mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	Non previste per consumatori e microimprese (altrimenti 1,50 €)
Spese per altre informazioni più frequenti o trasmesse con strumenti diversi	€ 1,50
Spese per invio corrispondenza:	- Su supporto cartaceo € 1,50 € - Con E-mail PEC/Area Riservata Gratuito
Spese per comunicazione di rifiuto obiettivamente giustificato dell'ordine	€ 1,50
Spese per il recupero dei fondi a seguito di inesatta indicazione dell'identificativo unico (Reject)	€ 10,00
Spese per revoca dell'ordine (Refusal)	€ 10,00
Spese per copia del contratto e del documento di sintesi in corso di rapporto	Gratuite

<b>TEMPI DI ESECUZIONE E VALUTE</b>	
<b>VALUTE BONIFICI IN USCITA</b>	<b>DATA VALUTA DI ADDEBITO</b>
Bonifico Italia	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico in ambito UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro	
Bonifico estero in ambito UE/spazio economico europeo in divisa di Stato membro dell'UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'Unione monetaria	
Altri bonifici estero in euro	

<b>TEMPI DI ESECUZIONE BONIFICI IN USCITA</b>	<b>MODALITA'</b>	<b>GIORNO DI ACCREDITO DELLA BANCA DEL BENEFICIARIO</b>
Bonifico interno (stessa banca)	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico nazionale o in ambito UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro	Sportello	Massimo UNA giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
	Internet Banking	
Bonifico estero in ambito UE/spazio economico europeo in divisa di stato membro dell'UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria	Sportello	Massimo DUE giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
	Internet Banking	

<b>BONIFICI IN ENTRATA</b>	
<b>VALUTE BONIFICI IN ENTRATA</b>	<b>DATA VALUTA DI ACCREDITO E DISPONIBILITA' DEI FONDI</b>
Bonifico interno (stessa banca)	STESSA giornata di addebito all'ordinante
Bonifico Italia altra banca	STESSA giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico in ambito UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro	
Bonifico estero in ambito UE/spazio economico europeo in divisa di stato membro dell'UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria	DUE giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
Altri bonifici estero in euro	STESSA giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)

<b>RID/Addebito diretto SEPA</b>	
Valuta di addebito	GIORNATA operativa di addebito
Termine e tempo di esecuzione	DATA DI SCADENZA

<b>MAV/BOLLETTINI BANCARI "FRECCIA"</b>	
Valuta di addebito	GIORNATA operativa di addebito
Termine e tempo di esecuzione	Massimo UNA giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

<b>VALUTE SUI PRELEVAMENTI</b>	
Di contanti	DATA OPERAZIONE
Mediante assegni bancari	DATA OPERAZIONE
Mediante carta di debito	DATA OPERAZIONE

**LIMITI ORARI E TEMPI DI ESECUZIONE**

Gli ordini di pagamento disposti in una giornata non operativa si intendono ricevuti nella giornata operativa successiva.

**GIORNATE NON OPERATIVE:**

- i Sabati e le Domeniche;
- tutte le festività nazionali;
- il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario);
- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri;
- il Santo Patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede;
- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni

Gli ordini di pagamento disposti in una giornata operativa oltre il limite orario indicato nella tabella sottostante, s'intendono ricevuti nella giornata operativa successiva. Per i bonifici interni e i giroconti, la valuta è disciplinata dalla tabella sottostante, ma la disponibilità delle somme è immediata.

<b>Limite temporale giornaliero (cut off)</b>
le ore 15:00 per il servizio di internet banking le ore 14:00 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo
<b>Limite temporale giornaliero (cut off) nelle giornate semifestive</b>
le ore 11:00 per il servizio di internet banking le ore 11:00 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo

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

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

***Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)***

Ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 37, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza

la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso

un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

***Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale***

Normalmente il recesso dal conto corrente richiesto dal cliente diventa immediatamente operativo e comunque entro il termine massimo di 15 giorni dalla data in cui la banca ha ricevuto la relativa comunicazione (30 giorni in caso di impedimenti connessi a servizi collegati al rapporto).

La chiusura del rapporto di conto corrente presuppone la restituzione del carnet assegni, se rilasciato, e la chiusura di tutti gli altri servizi collegati al rapporto di conto corrente.

Se al conto corrente sono legati altri servizi e accordi stipulati tra cliente e prestatori di servizi esterni alla banca i tempi di chiusura del rapporto bancario possono essere condizionati dagli accordi stessi.

***Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento***

12

giorni.

***Reclami***

La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo unico delle leggi Bancarie e creditizie) e le relative disposizioni di attuazione.

I reclami vanno inviati in forma scritta all'ufficio reclami della Banca, presso l'unità Legale e Affari Societari, via Esperanto, 1 – 39100 Bolzano (BZ) oppure alla PEC reclami@pec.suedtirolbank.eu. Per reclami presentati la Banca risponde entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo di cui trattasi. Per i servizi di pagamento i tempi massimi di risposta sono 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Se non è soddisfatto della risposta fornita ovvero non ha ricevuto risposta entro i termini anzidetti, il Cliente può presentare ricorso ai seguenti organismi:



- 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 BancarioFinanziario. 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 BancarioFinanziario (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).
- In alternativa al Conciliatore Bancario, il Cliente può rivolgersi ad uno degli Organismi di Mediazione, specializzati in materia Bancaria.

Rimane impregiudicato il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente, previo esperimento del procedimento di mediazione.

## GLOSSARIO

Pagatore	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Prestatore di servizi di pagamento	Uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica o istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento, Banche, Poste Italiane s.p.a., la Banca centrale europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche.
Conto di pagamento	Un conto intrattenuto presso un prestatore di servizi di pagamento da uno o più utilizzatori di servizi di pagamento per l'esecuzione di operazioni di pagamento.
Utilizzatore di servizi di pagamento	Il soggetto che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi.
Operazione di pagamento	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
Identificativo unico	La combinazione di lettere, numeri o simboli che la banca indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire alla propria banca per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto corrente per l'esecuzione di una operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto corrente, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento. Per i bonifici l'IBAN costituisce l'identificativo del conto del beneficiario.
IBAN – International Bank Account Number	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. Esso viene attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.
M.AV.	Il MAV (Pagamento Mediante Avviso) è un bollettino particolarmente adatto per i soggetti che devono incassare somme frazionate come quote condominiali o rate scolastiche. Generalmente viene emesso da alcuni enti pubblici quali scuole, amministrazioni locali, comuni ma anche da condomini e società finanziarie che gestiscono il credito al consumo.
Ri.Ba	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore
Bollettino bancario freccia	Consiste in un modulo standardizzato precompilato e inviato al debitore da parte dell'azienda creditrice. Lo utilizzano enti e aziende che devono ricevere con una certa frequenza pagamenti di piccolo-medio importo, come spese condominiali, rette universitarie, bollette e rate di vario genere." Il termine, infatti, risulta utilizzato nella parte "Che cosa sono i servizi accessori..."
SEPA	La SEPA (Single Euro Payments Area - area unica dei pagamenti in euro) è l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici, indipendentemente dalla loro residenza, possono effettuare e ricevere pagamenti in euro non in contanti sia all'interno dei confini nazionali che fra Paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. Alla SEPA aderiscono Paesi dell'Unione Europea, inclusi quelli non euro, i Paesi aderenti allo Spazio Economico Europeo (Islanda,

	Norvegia e Liechtenstein) e anche altri Paesi non appartenenti alla UE (Svizzera, Principato di Monaco, Regno Unito, Repubblica di San Marino, Andorra, Città del Vaticano e le isole britanniche di Guernsey, Man e Jersey)
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.