



## FOGLIO INFORMATIVO DIPENDENTI COOPERAZIONE

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Sede legale: Via Segantini, 5 - 38122 TRENTO (ITALIA)

Tel.: +39 0461 313111 - Fax: +39 0461 313119

e-mail: [info@cassacentrale.it](mailto:info@cassacentrale.it) / sito internet: [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it)

Iscr. Reg. imprese di Trento, Cod. Fisc. 00232480228 – Rappresentante del Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Società iscritta all'albo delle Banche al n. 4813 - Cod. ABI 03599

Aderente al Fondo di Garanzia dei depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia

### 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 di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, 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.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it).

### 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 Trimestrali) Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 34,20
-----------------------------	--

Numero di operazioni incluse nel canone annuo (solo spese di registrazione, escluso il costo di esecuzione)	NUMERO SPESE OMAGGIO: Illimitate
---	----------------------------------

**Gestione Liquidità**

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

**Servizi di pagamento**

Rilascio di una carta di debito nazionale (emissione)	Servizio non commercializzato.
---	--------------------------------

Rilascio di una carta di debito nazionale (gestione)	Servizio non commercializzato.
--	--------------------------------

Circuiti abilitati	Servizio non commercializzato.
--------------------	--------------------------------

Rilascio di una carta di debito internazionale (emissione)	CLESS PBT DIP CCB DI GRUPPO: € 0,00 CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE VISA DIP.: € 0,00
--	---

Rilascio di una carta di debito internazionale (gestione)	CLESS PBT DIP CCB DI GRUPPO: € 0,00 CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE VISA DIP.: € 0,00
---	---

Circuiti abilitati	BANCOMAT®, PagoBANCOMAT®, Cirrus Maestro, Visa Electron
--------------------	---

Canone annuo carta di credito	Emissione carta NEXI individuale a canone gratuito
-------------------------------	--

Rilascio moduli assegni	€ 0,00
-------------------------	--------

**Home banking**

Canone annuo per internet banking e phone banking	IN-BANK BASE Dipendenti: € 0,00 (€ 0,00 Mensili) IN-BANK+TRADING Dipendenti: € 0,00 (€ 0,00 Mensili)
---	---

**SPESE VARIABILI****Gestione liquidità**

Invio estratto conto/scalare	POSTA: € 0,00 CASELLARIO POSTALE INTERNO: € 0,00 CASELLARIO ELETTRONICO: € 0,00
------------------------------	---

Documentazione relativa a singole operazioni	€ 0,00
--	--------

**Servizi di pagamento**

Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	CLESS PBT DIP CCB DI GRUPPO: € 0,00 CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE VISA DIP.: € 0,00
---	---

Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	CLESS PBT DIP CCB DI GRUPPO: CIRCULARITÀ: € 0,85 CASSE RURALI TN: € 0,00 CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE VISA DIP.: CIRCULARITÀ: € 0,85 CASSE RURALI TN: € 0,00
---	---

Bonifico - SEPA (Verso clienti della banca)	SPORTELLO: € 0,00 INTERNET BANKING: € 0,00
---	---

Bonifico - SEPA (Verso altri istituti)	SPORTELLLO: € 0,00 INTERNET BANKING: € 0,00
Bonifico - SEPA Instant (Verso clienti della banca)	SPORTELLLO: € 0,00 INTERNET BANKING: € 0,00 Il pagamento da sportello non è ancora attivo
Bonifico - SEPA Instant (Verso altri istituti)	SPORTELLLO: € 0,00 INTERNET BANKING: € 0,00 Il pagamento da sportello non è ancora attivo
Bonifico - Extra SEPA (Spese fisse)	SPORTELLLO: € 7,75 INTERNET BANKING: € 7,75
Bonifico - Extra SEPA (Commissioni percentuali)	SPORTELLLO: 0,15% Minimo: € 1,50 INTERNET BANKING: 0,15% Minimo: € 1,50
Ordine permanente di bonifico	€ 0,00
Addebito diretto	€ 0,00
Ricarica carta prepagata	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del prodotto PREPAGATA RICARICA.

## INTERESSI SOMME DEPOSITATE

### Interessi creditori

Tasso creditore annuo nominale	Tasso variabile: EURIBOR 3 MESI (Attualmente pari a: 3,865%) + 0 punti perc. Minimo: 0,15% Valore effettivo attualmente pari a: 3,865% INDICE RIF: EURIBOR 3 MESI base 360 giorni; calcolo: media aritmetica mese solare precedente giorno rilevazione; data rilevaz. 1° giorno mese; arrotond per eccesso 3 decimali; decorrenza varia. 1° g mese succ. Fonte "Il Sole 24 Ore" amministrato da EMMI. Valore attuale dell'indice di riferimento: 3,773% al lordo della Ritenuta Fiscale tempo per tempo vigente
Riferimento calcolo interessi	Totale dei numeri dare del periodo moltiplicato per il tasso di interesse, dividendo il risultato per 365 (divisore anno civile)

## FIDI E SCONFINAMENTI

### Fidi

Importo totale del credito	Fido 1: € 2.500,00 Fido 2: da € 2.500,00 a € 15.000,00 Fido 3: oltre € 15.000,00
Durata del contratto di apertura di credito	Indeterminata

Rimborso	Al consumatore può essere richiesto in qualsiasi momento di rimborsare l'importo totale del credito senza preavviso in caso di recesso per giusta causa della banca, altrimenti con un preavviso di 15 giorni. In ogni caso per il pagamento gli viene concesso un termine di 15 giorni
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) <i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.</i>	Si rimanda alla Sezione "Quanto può costare il fido"

Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	entro fido: Tasso variabile: EURIBOR 3 MESI (Attualmente pari a:
--	---

	<p>3,865%) + 1 punti perc.          Minimo: 1%          Valore effettivo attualmente pari a: 4,865%          INDICE RIF: EURIBOR 3 MESI base 360 giorni; calcolo: media aritmetica mese solare precedente giorno rilevazione; data rilevaz. 1° giorno mese; arrotond per eccesso 3 decimali; decorrenza varia. 1° g mese succ. Fonte "Il Sole 24 Ore" amministrato da EMMI.          Valore attuale dell'indice di riferimento: 3,773% entro fido:          Tasso variabile: EURIBOR 3 MESI (Attualmente pari a: 3,865%) + 2,5 punti perc.          Minimo: 2,5%          Valore effettivo attualmente pari a: 6,365%          INDICE RIF: EURIBOR 3 MESI base 360 giorni; calcolo: media aritmetica mese solare precedente giorno rilevazione; data rilevaz. 1° giorno mese; arrotond per eccesso 3 decimali; decorrenza varia. 1° g mese succ. Fonte "Il Sole 24 Ore" amministrato da EMMI.          Valore attuale dell'indice di riferimento: 3,773% entro fido:          Tasso variabile: EURIBOR 3 MESI (Attualmente pari a: 3,865%) + 3 punti perc.          Minimo: 3%          Valore effettivo attualmente pari a: 6,865%          INDICE RIF: EURIBOR 3 MESI base 360 giorni; calcolo: media aritmetica mese solare precedente giorno rilevazione; data rilevaz. 1° giorno mese; arrotond per eccesso 3 decimali; decorrenza varia. 1° g mese succ. Fonte "Il Sole 24 Ore" amministrato da EMMI.          Valore attuale dell'indice di riferimento: 3,773%</p>
Riferimento calcolo interessi	Totale dei numeri dare del periodo moltiplicato per il tasso di interesse, dividendo il risultato per 365 (divisore anno civile)
Commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi	0% annuale
Periodicità addebito	TRIMESTRALE

La commissione onnicomprensiva è calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma tempo per tempo messa a disposizione del cliente e alla durata del fido, indipendentemente dal suo effettivo utilizzo. La normativa prevede che la Commissione non possa superare 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.

Condizioni in presenza delle quali i costi possono essere modificati	La banca può modificare le condizioni di contratto con le modalità di cui all'art. 118 d.lgs. 385/93 (T.U.B.) in presenza di un giustificato motivo (tra i quali a titolo esemplificativo, la modifica di disposizioni di legge, la variazione generalizzata delle condizioni economico-finanziarie di mercato o degli indici dei prezzi, la soppressione o la mancata rilevazione del parametro di indicizzazione, il mutamento del grado di affidabilità del cliente espresso in termini di rischio di credito e determinato sulla base di oggettive procedure di valutazione), dandone comunicazione al cliente con un preavviso minimo di due mesi. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il consumatore ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
Costi in caso di ritardo nel pagamento	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al

	<p>consumatore interessi di mora al tasso indicato nella Sezione <i>“Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca.”</i></p> <p>Il tasso di mora può essere modificato in presenza di un giustificato motivo (tra i quali a titolo esemplificativo, la modifica di disposizioni di legge, la variazione generalizzata delle condizioni economico-finanziarie di mercato o degli indici dei prezzi, la soppressione o la mancata rilevazione del parametro di indicizzazione, il mutamento del grado di affidabilità del cliente espresso in termini di rischio di credito e determinato sulla base di oggettive procedure di valutazione) con le modalità di cui all'art. 118 d.lgs. 385/93 (TUB)</p>
Diritto di recesso dal contratto di credito	<p>Il cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con effetto di chiusura dell'operazione mediante pagamento di quanto dovuto.</p> <p>La banca ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'apertura di credito, di ridurla o di sospenderla con effetto immediato al ricorrere di un giustificato motivo, ovvero con un preavviso di 15 giorni.</p>
Consultazione di una banca dati	<p>Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione.</p> <p>Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.</p>

<b>Sconfinamenti</b>	
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido	+ 2 punti percentuali rispetto al tasso applicato sull'ultimo scaglione di fido
Riferimento calcolo interessi	Totale dei numeri dare del periodo moltiplicato per il tasso di interesse, dividendo il risultato per 365 (divisore anno civile)
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	+ 2 punti percentuali rispetto al tasso applicato sull'ultimo scaglione di fido
Riferimento calcolo interessi	Totale dei numeri dare del periodo moltiplicato per il tasso di interesse, dividendo il risultato per 365 (divisore anno civile)
<b>Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca</b>	
Tasso di mora	+ 2 punti percentuali rispetto al tasso applicato sull'ultimo scaglione di fido

### **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 viene applicata solo a fronte di addebiti che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente; per determinare quando vi è sconfinamento si ha riguardo al saldo disponibile di fine giornata, pertanto, a fronte di più sconfinamenti nel corso della stessa giornata, la commissione viene addebitata una sola volta.

La commissione di istruttoria veloce non è dovuta:

- a) nei rapporti con i consumatori quando ricorrono entrambi i seguenti presupposti: uno sconfinamento in assenza di fido o extra-fido di saldo inferiore o pari a 500 euro e una durata di sconfinamento inferiore a sette giorni consecutivi. Il consumatore beneficia di tale esenzione per una sola volta a trimestre;
- b) quando lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della banca;
- c) quando la banca non ha svolto alcuna attività di istruttoria a fronte di uno/più addebiti che ha/hanno comportato uno sconfinamento;
- d) quando lo sconfinamento non ha avuto luogo perché la banca non vi ha acconsentito.

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, prelevamento 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 (extra fido)	€ 0,00
Commissione di istruttoria veloce (in assenza di fido)	€ 0,00
Numeri minimo di giorni intercorrenti tra l'applicazione di una CIV e quella successiva	Giorni di operatività Banca: 5
Importo minimo di sconfinamento per l'applicazione della CIV	€ 1.000,00
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (extra fido)	€ 300,00
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (in assenza di fido)	€ 300,00

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.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it).

## QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente, si rinvia al foglio informativo del relativo contratto

## ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

<i>OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ</i>	
Spese tenuta conto	€ 0,00 (€ 0,00 Trimestrali) Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 34,20
Spese consegna documentazione precontrattuale	€ 0,00
Rimborso spese per comunicazioni periodiche ed altre dovute per legge	POSTA: € 0,00 CASELLARIO ELETTRONICO: € 0,00
Spese per richiesta di informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti	€ 0,00
Spese per comunicazioni variazioni contrattuali	€ 0,00
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) – spese di spedizione escluse	Archiviato in formato elettronico: € 2,40 (max € 25,00 per ricerca di più documenti) Archiviato in formato cartaceo: € 7,00 (max € 25,00 per ricerca di più documenti)
Tasso di cambio	Cambio denaro/lettera al durante +/- spread max 1,00%

<b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	
<b>VALUTE</b>	
Prelevamento a mezzo nostro sportello automatico	In giornata
Versamento assegni bancari Cassa Centrale	In giornata
Versamento assegni bancari	2 giorni lavorativi
Versamento assegni Casse Rurali Trentine	1 giorno lavorativo
Versamento assegni circolari Cassa Centrale	In giornata
Versamento assegni circolari	1 giorno lavorativo
Versamento vaglia/assegni postali	2 giorni lavorativi
<b>Disponibilità</b>	
Versamento assegni bancari Cassa Centrale	In giornata
Versamento assegni circolari Cassa Centrale	In giornata
Versamento assegni bancari	4 giorni lavorativi
Versamento assegni Casse Rurali Trentine	4 giorni lavorativi
Versamento Vaglia/Assegni Postali	3 giorni calendario
Versamento Assegni Banca d'Italia	1 giorno calendario

<b>ALTRO</b>	
Addebito assegni	DATA EMISSIONE
Periodicità addebito spese, commissioni e altri oneri diversi dagli interessi	TRIMESTRALE
Conteggio e accredito interessi avere	Annuale (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto.
Conteggio interessi dare	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.
Periodicità invio Estratto Conto	MENSILE

## **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.

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

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 126-quinquiesdecies e seguenti del Testo Unico Bancario, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto, 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. In assenza di cause ostative, il trasferimento viene eseguito nel termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui il cliente presenta la richiesta alla Banca, o nel diverso maggior termine indicato nel Modulo autorizzativo.

Per maggiori informazioni si rinvia all'opuscolo illustrativo disponibile nella sezione Trasparenza del sito internet della Banca.

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

n° 15 giorni

## Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Segantini 5 – 38122 Trento (TN)

Fax: +39 0461 313119,

e-mail [reclami@cassacentrale.it](mailto:reclami@cassacentrale.it)

pec: [reclami@pec.cassacentrale.it](mailto:reclami@pec.cassacentrale.it)

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

## 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.

**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**

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Sede legale: Via Segantini, 5 - 38122 TRENTO (ITALIA)

Tel.: +39 0461 313111 - Fax: +39 0461 313119

e-mail: [info@cassacentrale.it](mailto:info@cassacentrale.it) / sito internet: [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it)

## CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO?

Con la prestazione di servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando 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.

## 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

#### BONIFICI Nazionali o in ambito UE e SSE (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in euro

PER EMOLUMENTI	Sportello: € 0,00 Online: € 0,00
GIROFONDO SU ALTRO ISTITUTO	Sportello: € 0,00 Online: € 0,00
BONIFICI RICEVUTI DA BANCHE	€ 0,00

#### PAGAMENTI ESTERO (divisa diversa da euro o pagamenti in ambito extra UE)

BONIFICI VERSO ESTERO con spese OUR (a carico cliente ordinante)	Sportello: € 25,00
BONIFICI VERSO ESTERO spese fisse	DISTINTE CARTACEE: € 7,75 DISTINTE ELETTRONICHE: € 7,75
BONIFICI VERSO ESTERO commissione percentuale	DISTINTE CARTACEE: 0,15% Minimo: € 1,50 DISTINTE ELETTRONICHE: 0,15% Minimo: € 1,50
BONIFICI DA ESTERO spese fisse	€ 2,58
BONIFICI DA ESTERO commissione percentuale	0,15% Minimo: € 1,50

Elena Sandrini 09:39



Eccomi: Non possiamo prendere in carico la richiesta perché non prestiamo consulenza alle Banche mercato, in quanto queste ultime non hanno con noi alcun contratto di servizio.

### ASSEGNI

#### Assegni emessi

IMPOSTA DI BOLLO SU ASSEGNI LIBERI (D.Lgs. 231/2007)	€ 1,50
ASSEGNO IMPAGATO	€ 0,00
RICHIESTA IMMAGINE ASSEGNO/RICHIESTA FOTOCOPIA	€ 0,00

#### Assegni versati

Da: Cristina Rossi

Inviato: giovedì 28 settembre 2023 08.01

A: Irene Cereghini <[irene.cereghini@cassacentrale.it](mailto:irene.cereghini@cassacentrale.it)>; [trasparenza@cassacentrale.it](mailto:trasparenza@cassacentrale.it)

Cc: Valentina Biagetti <[valentina.biagetti@bancamalatestiana.it](mailto:valentina.biagetti@bancamalatestiana.it)>

Oggetto: R: URGENTE: Richiesta Piano di attività - Piano trasparenza: migrazione dei prodotti di finanziamento

Buongiorno.

Con riferimento alla Vs richiesta, Vi comunichiamo che stiamo completando l'attività di censimento prodotti e di creazione dei relativi F.I.. Confidiamo - salvo imprevisti tecnici - di pubblicare i F.I. ed attivare i prodotti entro il 30/09/2023.

Con l'occasione siamo a segnalare che sussiste un'anomalia tecnica che non garantisce la completa esposizione delle spese incasso rata (è stato aperto il MySolution SD1490562) e siamo a chiederVi come gestire le pratiche già in corso di istruttoria (possiamo perfezionarle con il precedente listino prodotti/condizioni?)

Grazie.

Cordiali saluti

Cristina Rossi

ASSEGNO IMPAGATO	€ 0,00
RICHIAMO ASSEGNO NEGOZIATO	€ 0,00
PAGAMENTO TARDIVO ASSEGNI NEGOZIATI	€ 0,00
SVINCOLO DEPOSITO CIT	€ 0,00
ACCETTAZIONE RICHIAMO CIT	€ 0,00
RIFIUTO RICHIAMO CIT	€ 0,00

CONSEGNA COPIA CONFORME	€	0,00
PRESENTAZIONE ASSEGNO TRAMITE PROCEDURA DI BACKUP	€	0,00
NEGOZIAZIONE ASSEGNO ESTERO	€	1,55
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€	5,00

#### ADDEBITI DISPOSIZIONI

ADDEBITO RID/SDD - CONVENZIONATI	€	0,00
ADDEBITO RID/SDD - FINANZIARI	€	0,00
ADDEBITO RID/SDD - ONLUS	€	0,00
ADDEBITO RID/SDD - STANDARD	€	0,00
ADDEBITO EFFETTI	€	0,00
ADDEBITO RI.BA.	€	0,00
ADDEBITO MAV	€	0,00
ADDEBITO RAV	€	0,00
ADDEBITO BOLLETTINI FRECCIA	€	0,00
ADDEBITO RITIRI ATTIVI	€	5,16

#### ALTRO

Per informativa obbligatoria mensile (per clienti non consumatori e non microimprese)	€	0,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	€	0,60
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€	2,00
Per revoca dell'ordine oltre i termini	€	2,00
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€	5,00

#### VALUTE

CEDOLE E/O TITOLI ALL'INCASSO	15 giorni calendario
-------------------------------	----------------------

#### AUTORIZZ.ADDEBITI

ADDEBITO RID e SDD/ GENERICHE	In giornata
-------------------------------	-------------

#### ADDEBITI DISPOSIZIONI

ADDEBITO EFFETTI	In giornata
ADDEBITO RI.BA.	In giornata
ADDEBITO MAV	In giornata
ADDEBITO RAV	In giornata
ADDEBITO BOLLETTINI FRECCIA	In giornata
ADDEBITO RITIRI ATTIVI	In giornata

#### ORDINI DI BONIFICO

Tipo Bonifico	Data valuta di addebito
Bonifico - SEPA interno	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico - SEPA	
Bonifico - SEPA instant	
Bonifico urgente SEPA	
Bonifico - extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	
Altro bonifico - extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	

<b>BONIFICI IN ENTRATA</b>	
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Valute di accredito e disponibilità dei fondi</b>
Bonifico SEPA interno	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico SEPA instant	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)  Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex)
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)  Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex)

<b>INCASSI COMMERCIALI PASSIVI</b>	
<b>Tipo incasso</b>	<b>Data valuta di addebito</b>
Ri.Ba	Giornata operativa di addebito
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	

## ORDINI DI PAGAMENTO – DATA DI RICEZIONE E TEMPI DI ESECUZIONE

<b>ORDINI DI BONIFICO</b>		
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Data ricezione ordine</b>	<b>Giorno di accredito della Banca del beneficiario (*)</b>
Bonifico – SEPA interno	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	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)
Bonifico – SEPA	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	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico – SEPA instant (**)	Il giorno della presentazione della disposizione	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico urgente	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	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	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	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	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	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

	operativa successiva	
<p>(*) 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.  (**) Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20'')</p>		

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI		
Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI	
<p>Giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i sabati e le domeniche</li> <li>- tutte le festività nazionali</li> <li>- il Venerdì Santo</li> <li>- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri</li> <li>- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede</li> <li>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni</li> </ul>	<p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le ore 14,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*)</li> </ul> <p>Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle ore 10,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*)</li> </ul>	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>(*) 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.  <b>Eccezioni:</b> il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora.</p>	

## 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.

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

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 126-quinquiesdecies e seguenti del Testo Unico Bancario, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto, 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. In assenza di cause ostative, il trasferimento viene eseguito nel termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui il cliente presenta la richiesta alla Banca, o nel diverso maggior termine indicato nel Modulo autorizzativo.

Per maggiori informazioni si rinvia all'opuscolo illustrativo disponibile nella sezione Trasparenza del sito internet della Banca.

## Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

### Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Segantini 5 – 38122 Trento (TN)

Fax: +39 0461 313119,

e-mail [reclami@cassacentrale.it](mailto:reclami@cassacentrale.it)

pec: [reclami@pec.cassacentrale.it](mailto:reclami@pec.cassacentrale.it)

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

## LEGENDA

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.
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.
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).
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.