LE GUIDE
DELLA BANCA D'ITALIA

L'ECONOMIA PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

IL CONTO CORRENTE

in parole semplici

La SCELTA e i COSTI

I DIRITTI del cliente

I CONTATTI utili

Il conto corrente dalla A alla Z

Banca d'Italia
Via Nazionale, 91
00184 Roma
Tel. +39 06 47921
PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it
e-mail: email@bancaditalia.it

ISSN 2384-8871 (stampa)
ISSN 2283-5989 (online)

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Versione aggiornata a settembre 2022

Cos'è il conto corrente bancario

Il conto corrente bancario è uno strumento che ti consente di depositare il denaro presso una banca, di effettuare le principali operazioni di pagamento – versamento di fondi, prelievo di contanti, esecuzione e ricezione di pagamenti, utilizzo di carte di pagamento e di assegni – e di usufruire di servizi come l'accredito dello stipendio o la domiciliazione delle bollette.

I consumatori, per le operazioni di pagamento – anche via Internet o cellulare – possono rivolgersi anche a intermediari diversi dalle banche, ad esempio Poste italiane, che possono tutti offrire conti di pagamento.

Il conto corrente bancario è il conto di pagamento più conosciuto.

Questa guida illustra le caratteristiche principali del conto corrente. Le parole in arancione nel testo – che corrispondono a un collegamento ipertestuale nella versione online della guida – sono definite nel glossario > Il conto corrente dalla A alla Z.

Uno strumento importante per gestire il tuo denaro.

Cosa c'è in questa guida

? Come scegliere un conto corrente __ 4

I costi del conto corrente_____ 10

Come aprire un conto corrente __ 14

! Gestire con attenzione il tuo conto _____ 15

 Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare ____ 20

Come chiudere un conto corrente __21

Il conto corrente dalla AZ alla _____ 23

I tuoi diritti _____ 30

Come scegliere un conto corrente

Le domande utili

Cosa posso fare con un conto corrente?

Il conto corrente bancario offre un grande numero di servizi.

Puoi depositare in banca il denaro, puoi versare e prelevare denaro dal conto in qualsiasi momento e disporre di servizi, come:

- l'accredito (> A-Z) dello stipendio o della pensione;
- il ricevimento di incassi;
- l'esecuzione di pagamenti, come il bonifico e l'addebito diretto (> A-Z);
- la domiciliazione (> A-Z) delle bollette;
- l'utilizzo della carta di debito e della carta di credito (> A-Z).

Con il servizio di Internet banking o home banking (> A-Z) si possono fare tutte le operazioni essenziali accedendo a Internet senza andare in banca; il Phone banking (> A-Z) permette invece di fare le operazioni bancarie chiamando il call center della banca.

Il conto corrente bancario ti dà anche la possibilità di:

- ottenere dalla banca un fido o affidamento (> A-Z), cioè un prestito collegato al conto corrente (tecnicamente, si parla di apertura di credito in conto corrente; nel linguaggio corrente, di scoperto in conto corrente): ciò significa che la banca – a fronte del pagamento di commissioni e interessi – fa credito al cliente mettendogli a disposizione una somma che eccede il saldo (> A-Z) del conto, vale a dire l'ammontare dei soldi depositati;
- affidare alla banca la custodia e l'amministrazione dei titoli in cui decidi di investire il tuo denaro: collegato al conto corrente, infatti, la banca può offrirti la possibilità di aprire un altro conto, il cosiddetto "deposito titoli" (> A-Z) utilizzato per "ospitare" titoli pubblici come BOT e BTP, quote di fondi comuni di investimento, azioni, obbligazioni o altri titoli;
- chiedere un libretto degli assegni (> A-Z), anche se si tratta di un servizio sempre meno usato per il diffondersi dei pagamenti

elettronici, come bonifici, addebiti diretti e pagamenti con carta. Gli assegni prevedono commissioni e costi che possono essere connessi anche alla gestione di assegni che, una volta depositati per l'incasso, sono poi risultati impagati, o che vengono richiamati perché emessi senza copertura, oppure bloccati perché smarriti o rubati.

Nel momento di apertura del conto, valuta anche se sia meglio aprire un conto corrente intestato solo a te, oppure intestato anche ad altre persone (uno o più **cointestatari**) che avranno accesso ai soldi depositati sul conto e potranno usufruire come te, dei servizi collegati al conto.

Ricordati che se decidi di cointestare il conto, i cointestatari si presumono proprietari delle somme presenti sul conto in quote uguali. Il contratto deve specificare quali operazioni richiedono la firma di tutti i correntisti (firma congiunta) e quali soltanto una (firma disgiunta).

L'identificazione del cliente bancario

Quando apri un conto corrente devi depositare in banca la tua firma. Serve per verificare la tua identità quando effettui alcune operazioni di pagamento, compri dei titoli o, ad esempio, firmi un assegno.

Anche quando paghi con una carta di pagamento in un negozio oppure esegui un pagamento a distanza (es. utilizzando uno *smartphone*, un tablet o un PC) è importante che tu possa essere identificato come la persona che ha il diritto di compiere queste attività. In entrambi i casi vige il principio di **autenticazione forte** (*Strong Customer Authentication* – SCA), che identifica il cliente attraverso due o più elementi (cd. "autenticazione a due fattori"), appartenenti a queste categorie:

- **conoscenza**: qualcosa che solo tu conosci, come una password o un PIN;
- **possesso**: qualcosa che solo tu possiedi, come un token/chiavetta, o uno *smartphone*;
- **inerenza**: qualcosa che ti caratterizza, come l'impronta digitale o il riconoscimento facciale.

Con la SCA viene offerta ai pagatori e agli esercenti una soluzione avanzata per il contrasto delle frodi e delle truffe perché, anche in caso di furti o smarrimenti, rende più difficile l'utilizzo di strumenti di pagamento da parte di soggetti diversi dal legittimo titolare.

In alcuni casi la normativa prevede che si possa fare a meno della SCA; si tratta, ad esempio, dei pagamenti a basso rischio (perché di modesta entità) o di operazioni ricorrenti successive a una prima autorizzazione (come il pagamento delle rate di un abbonamento successive alla prima).

Per i pagamenti a distanza (es. avviati dal telefono cellulare, dal tablet o dal PC), che sono più rischiosi di quelli in cui c'è una presenza fisica, è previsto un presidio di sicurezza rafforzato, il cosiddetto *dynamic linking*, che non è visibile all'utente, ma protegge l'identità dell'ordinante, del beneficiario e l'ammontare della transazione dalle frodi.

Quali sono gli strumenti e i servizi di pagamento legati al conto?

Diversi sono gli strumenti di pagamento con cui puoi utilizzare il denaro che hai sul conto corrente:

1. carta di debito, il cd. bancomat, per prelevare contanti allo sportello automatico ATM (*Automated Teller Machine*, > A-Z) e per il pagamento tramite POS (*Point of Sale* – Punti di vendita, > A-Z) presso i negozi convenzionati o tramite ATM (ad esempio bollette o ricariche telefoniche);
2. carta di credito che permette al titolare di acquistare, tramite POS oppure online, beni e servizi presso i negozi convenzionati o di prelevare contante (tramite ATM), con una dilazione della spesa, vale a dire posticipando l'addebito sul conto;
3. bonifico che permette di trasferire una somma di denaro da un conto a un altro;
4. assegni bancari con i quali è possibile ordinare alla banca di trasferire a un altro soggetto una somma di denaro disponibile sul proprio conto.

Ho davvero bisogno di un conto corrente?

Prima di aprire un conto corrente chiediti se le tue esigenze non potrebbero essere soddisfatte meglio da:

- una carta prepagata con cui, dopo aver caricato una somma di denaro (moneta elettronica), puoi fare prelievi di contante agli ATM e acquisti nei negozi e via Internet, nei limiti dell'importo caricato. Il suo rilascio e la ricarica delle somme possono avere un costo, mentre i pagamenti per gli acquisti, come avviene in genere per l'utilizzo delle altre carte di pagamento, non comportano spese per l'acquirente;
- un conto di base (> A-Z), un particolare tipo di conto corrente bancario che consente un numero limitato di servizi. Tutti i

consumatori che soggiornano legalmente in Italia hanno diritto di aprire un conto di base; le banche, Poste italiane e gli altri prestatori di servizi di pagamento sono obbligati a offrirlo. A fronte di un canone annuo onnicomprensivo, il conto di base comprende un pacchetto prestabilito di operazioni e servizi di pagamento. Deve essere offerto gratuitamente (e in esenzione dall'imposta di bollo) ai consumatori il cui ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) in corso di validità non è superiore a 11.600 euro e agli aventi diritto a trattamenti pensionistici di importo lordo annuo non superiore a 18.000 euro (per maggiori informazioni sui costi cfr. più avanti tavola *I costi per tipologia di conto* a pag. 10);

- un conto corrente presso Poste italiane (cioè un conto corrente postale);
- un deposito a risparmio;
- un conto di pagamento (> A-Z) presso un istituto di pagamento o un istituto di moneta elettronica.

Gli istituti di pagamento (IP) sono intermediari abilitati a offrire servizi di pagamento; gli istituti di moneta elettronica (IMEL) sono intermediari abilitati, insieme alle banche e a Poste italiane, a emettere moneta elettronica, cioè carte prepagate, e possono prestare anche altri servizi di pagamento.

Che differenza c'è tra il conto corrente bancario e il deposito a risparmio o fruttifero?

Conto corrente bancario e deposito a risparmio si differenziano per 3 caratteristiche principali, collegate tra loro:

1. *Funzione*: il conto corrente bancario consente la gestione quotidiana (corrente appunto) del denaro – custodito dalla banca – tramite prelevamenti e versamenti che possono essere fatti in qualunque momento, poiché le somme depositate sono sempre disponibili. Si usa anche l'espressione "depositi a vista". Il deposito ha una finalità di custodia del denaro, così come il conto corrente, ma a questa si aggiunge anche una finalità di investimento, cioè la somma depositata offre un rendimento maggiore di quello del conto corrente; nell'ipotesi di deposito a scadenza determinata o indeterminata con preavviso, la somma non è disponibile per un certo periodo di tempo; il deposito è adatto per investire denaro di cui non si ha bisogno nell'immediato, utilizzando uno strumento poco rischioso.

2. *Rendimento*: il conto corrente bancario offre un tasso di interesse generalmente molto basso o del tutto assente; il deposito a risparmio o fruttifero presenta un tasso di interesse più elevato e variabile in base al vincolo temporale del deposito e all'ammontare della somma depositata.
3. *Servizi:* l'operatività del conto corrente bancario è molto ampia; al contrario, quella del deposito è limitata perché lo scopo principale è l'investimento. Il deposito non consente di: utilizzare carte di pagamento, chiedere un fido, sconfinare in via temporanea rispetto al saldo disponibile, cioè utilizzare somme di denaro in eccesso rispetto a quelle disponibili.

Cosa succede al conto corrente se la banca è in difficoltà?

Se la banca in cui decidi di aprire il conto corrente versa in una situazione di crisi (tecnicamente si dice che viene messa in liquidazione coatta amministrativa), puoi avvalerti della garanzia offerta dal Fondo interbancario di tutela dei depositi, il sistema di garanzia dei depositi bancari riconosciuto dalla Banca d'Italia.

Questo Fondo assicura in tempi brevi ai depositanti il rimborso delle somme, fino a un massimo di 100.000 euro.

La tutela opera per singole banche e per ciascun depositante, vale a dire che se un cliente ha due conti in due banche diverse entrambe messe in liquidazione coatta, ha diritto a un massimo di 200.000 euro (cioè 100.000 per ogni conto).

Vi aderiscono tutte le banche italiane, tranne quelle di credito cooperativo che hanno un loro specifico Fondo di garanzia che assicura analoga tutela.

Ricorda che sia il conto corrente, sia il deposito a risparmio, in caso di difficoltà della banca, permettono di beneficiare del rimborso delle somme depositate (entro un massimo di 100.000 euro) attingendo al Fondo interbancario di tutela dei depositi.

Per saperne di più sui prodotti alternativi al conto corrente e sulle loro caratteristiche leggi il riquadro *Il conto corrente a confronto con prodotti alternativi*.

Il conto corrente a confronto con prodotti alternativi

	Conto corrente bancario	Conto corrente postale	Conto di pagamento presso IP e IMEL (1)	Conto di base	Carta prepagata	Deposito a risparmio	Note
Servizi							
Accredito dello stipendio o della pensione	√	√	√	√	√*	√	* Solo per carte con IBAN
Prelievi di contanti	√	√	√	√	√	√	
Pagamenti periodici e domiciliazione delle bollette	√	√	√	√	√*	×	* Solo per carte con IBAN
Bonifici	√	√	√	√	√*	×	* Solo per carte con IBAN
Carta di debito	√	√	√	√	×	×	
Fido o affidamento	√	√*	×	×	×	×	* I prestiti BancoPosta sono erogati da altri intermediari
Sconfinamento temporaneo	√	×	√*	×	×	×	* Credito limitato solo per completare operazioni di pagamento
Internet Banking	√	√	√	×	√*	×	* Solo per carte con IBAN
Libretto di assegni	√	√	×	×	×	×	
Associazione a un conto per la custodia e amministrazione di titoli	√	√	×	×	×	×	
Cassetta di sicurezza	√	√	×	×	×	×	

(1) Gli istituti di pagamento (IP) sono intermediari abilitati a offrire servizi di pagamento; gli istituti di moneta elettronica (IMEL) sono intermediari abilitati, insieme alle banche e a Poste italiane, a emettere moneta elettronica, cioè carte prepagate, e possono prestare anche altri servizi di pagamento.

I costi del conto corrente

Quali sono i costi di un conto corrente?

Per capire quanto ti costerà un conto corrente, è bene confrontare i Fogli informativi (> A-Z) relativi ai singoli conti disponibili gratuitamente sui siti Internet delle banche o presso gli sportelli, così da cogliere eventuali differenze di costo a parità di servizi o confrontare i costi dei singoli servizi offerti, proprio come faresti prima di scegliere un elettrodomestico o di fare un acquisto importante.

Per scegliere il tipo di conto più adatto alle tue necessità, domandati quante operazioni pensi di svolgere in un mese per fare una **stima dei costi** in funzione delle tue esigenze.

I costi per tipologia di conto

Conto a consumo	Il conto ordinario a consumo è un conto in cui si pagano le singole operazioni: in altre parole, più operazioni si fanno più si spende. Di solito il conto a consumo si sceglie quando si prevede un'operatività limitata e collegata a esigenze specifiche (es. un secondo conto da utilizzare per l'appoggio delle operazioni relative alla compravendita di titoli o per l'addebito delle rate del mutuo).
Conti a pacchetto	Il canone annuo può comprendere: ● un numero massimo di operazioni (conti "con franchigia"), superato il quale le operazioni si pagano singolarmente; ● un numero illimitato di operazioni (conti "senza franchigia"). Il canone può comprendere anche altri servizi, quali cassette di sicurezza, assicurazioni o anche il servizio di gestione di una parte dei fondi depositati per un investimento più redditizio.

Conto di base	È un conto a pacchetto con caratteristiche stabilite dalla legge per favorire l'inclusione finanziaria, vale a dire per dare a tutti la possibilità di accedere ad alcuni servizi finanziari fondamentali come la carta di debito, cd. bancomat. Sono di norma esclusi: libretto assegni, carte di credito, finanziamenti, deposito titoli e home banking. Il cliente paga un canone annuo onnicomprensivo per usufruire dei servizi fondamentali. Per alcune categorie (famiglie e pensionati entro determinate soglie di reddito) è totalmente gratuito. I requisiti di reddito si calcolano con l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), l'indice che rappresenta la situazione economica calcolata sulla base del reddito e di altri elementi del patrimonio. L'attestato dell'ISEE è rilasciato dall'INPS e consente di accedere alle prestazioni sociali o ai servizi pubblici a condizioni agevolate.
Conti in convenzione	Sono i conti che beneficiano di sconti e agevolazioni grazie ad accordi con determinate categorie di clienti.

È importante verificare i **costi fissi** di un conto corrente come:

- spese di apertura;
- canoni legati a eventuali carte di pagamento;
- imposte di bollo;
- spese per l'invio di eventuali comunicazioni al cliente.

... e i **costi variabili** (che dipendono dal tipo e dal numero di operazioni che si fanno), legati a:

- utilizzo della carta di debito per **prelievo di contanti** allo sportello: in certi casi ci sono spese, soprattutto se il prelievo è eseguito presso una banca diversa da quella che ha emesso la carta, o all'estero;
- utilizzo della carta di debito per il pagamento presso gli **ATM** di bollette o ricariche telefoniche o per eseguire altre operazioni di pagamento;
- incasso di **assegni** bancari;
- **commissioni e interessi** legati al fido eventualmente concordato con la banca;

- **pagamenti ricorrenti** che puoi chiedere avvengano in automatico (cd. domiciliazione): esempi sono gli affitti, le utenze, le rate del mutuo;
- **spese di liquidazione periodica**, rappresentate dal calcolo di oneri e interessi in base al saldo del conto corrente.

Calcolo degli interessi

Il saldo del conto corrente può produrre interessi a favore del cliente se positivo (interessi attivi o creditori), a favore della banca se negativo (interessi passivi o debitori). Gli interessi attivi e passivi devono essere calcolati con la **stessa periodicità**, nello stesso intervallo di tempo. Il periodo di calcolo non può essere inferiore a un anno e il termine per il calcolo è fissato al 31 dicembre di ogni anno.

Gli interessi passivi maturati nell'anno costituiscono un debito da pagare a una precisa scadenza (il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati). Ricorda che gli interessi passivi maturati non possono produrre altri interessi a meno che non sia il cliente stesso a scegliere di autorizzare l'addebito degli interessi passivi sul conto. L'autorizzazione all'addebito in conto deve essere data in forma scritta o in modalità digitale equiparabile alla forma scritta; può essere data in via generale dal cliente con il contratto che dà origine al rapporto o in seguito. Verifica cosa prevede il tuo contratto di conto corrente al riguardo. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito L'economia per tutti della Banca d'Italia nella sezione Informazioni di base.

Infine, per avere un'idea complessiva del costo che dovrai sostenere in un anno per il tuo conto corrente, puoi verificare l'ICC (Indicatore dei Costi Complessivi, > A-Z), contenuto nel Documento informativo sulle spese (> A-Z) fornito insieme al Foglio Informativo e al Documento di Sintesi (> A-Z).

L'ICC indica il costo complessivo del conto corrente. Si tratta di un indicatore introdotto dalla Banca d'Italia, in applicazione della normativa europea, per aumentare la trasparenza delle informazioni rese ai consumatori. Rappresenta un costo indicativo stimato su base annua per diversi profili di utilizzo (giovani, famiglie con bassa, media ed elevata operatività, pensionati con bassa e media operatività). Comprende i costi fissi e variabili di cui si è detto sopra, a esclusione di commissioni e interessi di un eventuale fido.

L'ICC serve a confrontare in modo immediato il costo annuale dei diversi conti sulla base di una stima. Può essere anche molto diverso dal costo effettivamente sostenuto a fine anno, perché dipende dall'utilizzo effettivo che si fa del conto durante l'anno.

Scarica dal sito Internet o ritira presso gli sportelli della banca la copia del Contratto e del Documento di Sintesi

Puoi farlo anche prima della conclusione del contratto e senza impegno per le parti.

Informati sulle modalità con cui puoi recedere dal contratto (per saperne di più leggi il capitolo "Come chiudere un conto corrente")

Quando non capisci, chiedi chiarimenti alla banca

Come aprire un conto corrente

Una volta scelto il conto

Verifica che il contratto che stai per firmare non preveda clausole diverse e sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi

Aprire il conto, allo sportello oppure online

Il cliente può ottenere la documentazione per valutare e scegliere con calma il conto corrente che desidera aprire, senza per questo impegnarsi in alcun modo con la banca (sia in banca che su Internet).

Una volta scelto il conto corrente, il cliente apre il conto.

Quando il contratto viene concluso con mezzi informatici o telematici, la consegna di copia del contratto può avvenire via Internet, purché su supporto durevole, cioè tramite uno strumento che consenta di conservare le informazioni e riprodurle, come ad esempio un allegato a una mail oppure un link che consente un accesso riservato al cliente presso il sito Internet della banca. Per completezza, al cliente viene chiesta conferma esplicita della presa visione del contratto, separatamente dalla sottoscrizione, anche in via informatica o telematica.

Adempi agli obblighi anti-riciclaggio

Fornisci alla Banca tutte le informazioni necessarie affinché possa verificare la tua identità e la finalità del conto nonché ottemperare ai controlli in materia di anti-riciclaggio.

Indica se vuoi ricevere le comunicazioni online (quelle dovute per legge sono gratuite) o cartacee (a pagamento)

Conserva una copia del contratto firmato anche dalla banca e una copia del Documento di Sintesi

Puoi scaricarli da Internet se il contratto è stato stipulato online.

Gestire con attenzione il tuo conto

Dopo l'apertura del conto

Alcuni consigli per gestire al meglio il tuo conto:

1. Fai pagamenti solo se hai la disponibilità delle somme sul conto corrente o sei sicuro che le avrai al momento dell'addebito

In caso contrario, il tuo comportamento imprudente potrà essere segnalato in specifici archivi.

In particolare, se i pagamenti con carta eccedono il saldo disponibile o se gli assegni che hai firmato non sono coperti puoi essere iscritto nella CAI (> A-Z).

In caso di sconfinamento, cioè di utilizzo di fondi oltre il saldo senza che ti sia stato concesso un fido (andando "in rosso") oppure di utilizzo di un fido oltre l'importo accordato, potresti essere segnalato anche nella Centrale dei rischi (> A-Z).

Ricorda che in caso di sconfinamento la banca può applicare, oltre agli interessi, una commissione fissa, cosiddetta di istruttoria veloce (CIV).

CAI – Centrale di Allarme Interbancaria

È un archivio istituito presso la Banca d'Italia. Vieni iscritto nella CAI nei seguenti casi:

- se hai pagato con assegni - ma non potevi farlo (senza autorizzazione) o l'assegno non era coperto (senza fondi); dopo l'iscrizione nella CAI non potrai emettere assegni e stipulare nuove convenzioni di assegno presso il sistema bancario e postale per sei mesi (cd. "revoca di sistema");
- se hai pagato o prelevato con carte di pagamento senza avere i fondi necessari; dopo l'iscrizione nella CAI ti sarà revocata l'autorizzazione all'utilizzo delle carte e la notizia resterà nell'archivio per due anni (se chiedi una nuova carta spetterà all'emittente la decisione ultima sul suo eventuale rilascio).

L'archivio è consultabile da tutte le banche, Poste italiane e gli altri intermediari che emettono carte di pagamento.

Puoi accedere alla CAI per verificare eventuali dati registrati a tuo nome: le modalità sono spiegate sul sito della Banca d'Italia, sezione Servizi al cittadino/Accesso ai dati della CAI.

C.R. – Centrale dei Rischi

È una base dati – cioè un archivio di informazioni – sui debiti di famiglie e imprese nei confronti del sistema bancario e finanziario gestita dalla Banca d'Italia.

Vieni segnalato nella CR se l'importo che devi restituire all'intermediario è pari o superiore a 30.000 euro; questa soglia si abbassa a 250 euro se sei un cliente considerato in sofferenza.

Gli intermediari – tenuti per legge a partecipare a questo archivio – lo consultano per conoscere il livello di indebitamento complessivo dei loro clienti e la regolarità o meno dei loro pagamenti.

La CR serve:

- ai clienti che hanno una buona "storia creditizia" per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori;
- alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi.

Tutti hanno il diritto di sapere se sono stati segnalati nella CR, e da chi, nonché il diritto di chiedere la correzione delle informazioni presenti, se ritenute sbagliate.

Puoi accedere alla CR per verificare eventuali dati registrati a tuo nome: le modalità sono spiegate sul sito della Banca d'Italia, sezione Servizi al cittadino/Accesso ai dati della Centrale dei Rischi.

2. Compila gli assegni in ogni loro parte e fai attenzione alle regole antiriciclaggio

L'assegno, per evitarne utilizzi impropri, va riempito con:

- Firma
- Data di emissione
- Importo in lettere e in cifre
- Beneficiario

3. Custodisci con attenzione:

- le carte di pagamento e i relativi codici necessari per la tua identificazione (codici e carte non devono essere mai custoditi insieme e i codici non devono essere mai comunicati a persone terze);
- gli assegni: per non agevolare le falsificazioni, non inviare mai foto degli assegni;
- i codici per l'accesso online al conto corrente.

Attenzione!

Segnala immediatamente smarrimento e furto della carta o del carnet di assegni alla banca o all'istituto che li ha rilasciati (i numeri di telefono cui fare la segnalazione sono sui loro siti). Per ridurre i rischi di subire frodi è necessario osservare con rigore le misure di sicurezza indicate dalla banca.

4. Quando fai un bonifico, fai attenzione a indicare correttamente il codice IBAN (International Bank Account Number)

Con il bonifico la banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto intestato al beneficiario dell'operazione e identificato con un numero, cosiddetto IBAN (> A-Z), secondo le istruzioni del cliente.

Se l'IBAN è corretto, il bonifico va a buon fine, anche se il nome del beneficiario è errato o incompleto.

Se, invece, il codice IBAN è diverso da quello del beneficiario a cui si intendevano mandare i soldi, la banca non è responsabile del pagamento sbagliato perché ha eseguito l'ordine sulla base delle informazioni date dall'ordinante. Questo è vero anche se l'indicazione del nome del beneficiario è corretta. La banca deve tentare di recuperare il denaro accreditato sul conto corrente indicato per errore, ma le possibilità di recupero sono limitate. Stai quindi sempre attento all'indicazione dell'IBAN quando fai un pagamento.

Ricorda sempre che la banca non è obbligata a verificare la corrispondenza tra IBAN e nome del beneficiario ed esegue l'operazione sulla base dell'IBAN che tu hai indicato, non del nome del beneficiario.

L'IBAN è il codice – formato da lettere e numeri – che consente di identificare in modo univoco il conto corrente. Identifica le coordinate bancarie (> A-Z) del conto, il suo "indirizzo": è indispensabile per trasferire denaro tra conti tramite bonifico o addebito diretto.

5. Se gestisci il conto tramite Internet, fai attenzione alle truffe

Utilizzo di Internet

Collegandoti a Internet e accedendo alla tua area riservata con le credenziali personali rilasciate dalla banca per identificarti, puoi visualizzare i movimenti sul tuo conto ed effettuare operazioni (es. bonifici o addebiti diretti) senza andare in banca.

L'Internet banking (o home banking) è comodo e spesso ha costi inferiori rispetto a quelli che andrebbero sostenuti recandosi allo sportello (non solo in termini economici, ma anche di tempo e praticità). Ma attenzione a non cadere vittima di truffe!

Tra le più diffuse c'è il *phishing* in cui ti arriva una mail-esca che sembra provenire dalla tua banca (o da un ente o un soggetto con cui hai un rapporto) e che:

- ti chiede, con messaggio apparentemente plausibile, i tuoi dati riservati (per esempio nome e cognome, identificativo e password di accesso al conto online, numero di conto corrente, numero della carta di identità);
- ti invita a cliccare su link contenuti all'interno del messaggio.

Non sempre è facile distinguere questi messaggi ingannevoli perché si presentano con i nomi e i marchi di banche e istituzioni affidabili e importanti. Nel dubbio, ricorda sempre che le banche non chiedono mai dati per email ai propri clienti e che i numeri verdi delle banche non possono effettuare chiamate in uscita, ma solo rispondere alle chiamate ricevute. Ogni volta che hai un dubbio contatta la tua banca per chiedere informazioni.

Per saperne di più consulta il sito di educazione finanziaria della Banca d'Italia L'economia per tutti, nella sezione Informazioni di base dove sono spiegate le principali truffe.

6. Controlla periodicamente costi e condizioni contrattuali

Puoi farlo dal Riepilogo delle spese e dall'estratto conto (> A-Z) inviato dalla banca e che riporta per ogni operazione la data contabile, disponibile e valuta (> A-Z). Verifica se il tuo conto è ancora adatto alle tue esigenze e se la tua banca sta rispettando il contratto: non è una perdita di tempo!

Modifiche unilaterali

Di solito i contratti di conto corrente prevedono che la banca, con clausola approvata specificamente dal cliente, possa modificare unilateralmente le condizioni economiche come i tassi di interesse (> A-Z), i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo.

In questi casi deve comunicarlo in modo chiaro, indicandone il motivo e dare un preavviso minimo di due mesi. In questi due mesi puoi decidere se continuare il rapporto o recedere dal contratto senza penalità.

Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare

Se qualcosa non funziona

Puoi scrivere all'Ufficio Reclami della banca

L'Ufficio Reclami deve rispondere entro 60 giorni: si scende a 15 giorni lavorativi se il reclamo riguarda un servizio di pagamento, ad esempio l'uso della carta di debito o l'esecuzione di un bonifico.

Puoi ricorrere all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario)

Puoi rivolgerti all'Arbitro se non sei soddisfatto della risposta che la banca ha dato al tuo reclamo o se non hai ricevuto risposta.

Arbitro Bancario Finanziario

L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice: il costo è di 20 euro, che saranno restituiti al cliente se la decisione è favorevole.

Il ricorso può essere presentato dal sito dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) e non richiede l'assistenza di un avvocato. Sempre sul sito ci sono le decisioni già assunte, suddivise anche in base alla materia.

Puoi presentare un esposto alla Banca d'Italia per segnalare un comportamento irregolare o scorretto gratuitamente, in modo semplice, senza necessità di un avvocato

La Banca d'Italia agevola il dialogo con la banca, acquisisce informazioni utili per l'attività di vigilanza, ma non decide il merito della controversia.

L'esposto può essere presentato dal sito della Banca d'Italia, nella sezione:
Servizi al cittadino/Presentazione di esposti.

Come chiudere un conto corrente

Se le caratteristiche o i costi del conto che hai aperto non sono più adeguati alle tue esigenze puoi:

- chiuderlo in ogni momento e/o recedere dai rapporti collegati – quali carta di debito, carta di credito, domiciliazioni di bollette – di solito senza spese e penali;
- trasferire sul conto presso un altro operatore tutti o alcuni servizi di pagamento (ad esempio domiciliazione di utenze e rate di mutuo, accredito dello stipendio, ecc.), e/o il saldo positivo. Quando decidi di trasferire i servizi di pagamento a un altro conto, puoi decidere di mantenere il vecchio conto, altrimenti puoi scegliere di chiuderlo. Non sei obbligato a farlo, ma tieni presente che nel primo caso dovrai sostenere i costi di entrambi i conti. In ogni caso ricorda che la chiusura del vecchio conto non è automatica, ma va chiesta espressamente alla banca.

La portabilità per i conti dei consumatori

La legge prevede una procedura gratuita di trasferimento dei servizi di pagamento collegati al conto (cd. portabilità) che la banca completa entro un massimo di 12 giorni lavorativi.

Se questo termine non è rispettato, hai diritto a un indennizzo monetario automatico di 40 euro, più una maggiorazione per ogni giorno di ritardo, commisurata alle somme presenti sul vecchio conto.

Puoi presentare la richiesta di portabilità al nuovo operatore, che gestirà la tua richiesta, compilando un modulo da esso predisposto, come quello disponibile sul sito: https://www.abi.it/Pagine/Mercati/Sistemipagamento/Servizi-per-famiglie-e-imprese/Mobilita-bancaria.aspx.

Se il conto è cointestato la richiesta deve essere firmata da ciascun intestatario del conto.

Attenzione!

Ricordati che **la portabilità è dei servizi, non del conto**. Chiedere la portabilità non implica automaticamente la chiusura del tuo conto.

Per poterlo chiudere non dovranno esserci obblighi pendenti e nella domanda di "portabilità" dovrai chiederne espressamente la chiusura: essa si aggiunge alla richiesta di trasferimento dei servizi.

La portabilità è verso un conto esistente presso un altro intermediario o verso un nuovo conto da aprire presso un altro intermediario.

Non consiste nello spostare il conto, con le sue coordinate identificative (IBAN), ma nel trasferire i servizi di pagamento e il saldo su un diverso conto, con **coordinate diverse**. Se chiudi il vecchio conto, ricorda di usare le nuove coordinate dal momento in cui il passaggio al nuovo conto diventa operativo.

Puoi trasferire sul nuovo conto alcuni o tutti i servizi di pagamento ricorrenti: gli addebiti diretti, i bonifici ricorrenti in tuo favore e gli ordini permanenti di bonifico in favore di terzi.

Alcuni addebiti diretti – ad esempio quelli di alcune carte di credito e del servizio Telepass – non possono essere trasferiti secondo la procedura di portabilità, ma richiedono specifici passaggi. Anche i pagamenti disposti dall'INPS non possono essere trasferiti sul nuovo conto secondo la procedura di portabilità. Il vecchio e il nuovo operatore sono tenuti a segnalarlo, ma bisogna prestare attenzione perché i tempi di trasferimento degli accrediti INPS potrebbero essere più lunghi rispetto a quelli previsti per gli altri servizi di pagamento.

Per saperne di più consulta il sito L'economia per tutti, nella sezione Informazione di base.

Dopo la chiusura leggi il Rendiconto e controlla di nuovo il Documento di Sintesi

Una volta che hai chiuso il conto corrente presta attenzione al Rendiconto, cioè al documento riepilogativo dello svolgimento del rapporto che la banca deve consegnarti e che riporta anche il saldo presente sul conto al momento della chiusura.

Verifica anche le condizioni previste per la chiusura presenti nel Documento di Sintesi per esser certo che la banca, nel chiudere il conto, abbia rispettato quanto concordato.

Il conto corrente dalla A alla Z

> Accredito e addebito

L'accredito è una somma di denaro versata sul conto; l'addebito è il denaro prelevato dal conto corrente o utilizzato per pagamenti, dal cliente o dalla banca per conto di quest'ultimo.

> Addebito diretto SEPA

L'addebito diretto è un'operazione di pagamento con cui il beneficiario, preventivamente autorizzato dal pagatore, richiede l'addebito di una somma sul conto del pagatore.

È un servizio di pagamento utile per pagare in forma automatica, per una sola volta o in forma ripetitiva, le società o i privati che forniscono beni o erogano servizi (ad esempio le bollette di luce, gas, o anche le rate dei finanziamenti). Se è ricorrente si parla di domiciliazione bancaria.

Il cliente deve autorizzare la società che fornisce il servizio, firmando un mandato di pagamento.

> Assegno bancario

L'assegno bancario è uno strumento di pagamento cartaceo con cui il pagatore dà ordine alla banca, presso la quale detiene un conto, di trasferire a un altro soggetto una somma di denaro disponibile sul proprio conto.

> ATM (Automated Teller Machine)

Sportello automatico per prelevare contante utilizzando la carta di debito o di credito, richiedere informazioni sul conto e ottenere altri servizi.

> Bonifico

Operazione di pagamento che permette di trasferire una somma di denaro da un conto a un altro.

All'interno dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro chiamata SEPA, i bonifici sono effettuati con le stesse modalità e condizioni sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi aderenti alla SEPA.

Chi invia la somma si chiama ordinante, chi la riceve si chiama beneficiario. Quando il trasferimento avviene tra conti della stessa banca/intermediario, l'operazione si chiama giroconto.

> CAI – Centrale di Allarme Interbancaria

Archivio informatizzato istituito presso la Banca d'Italia per assicurare il regolare funzionamento di assegni bancari e postali e delle carte di pagamento. Vi vengono iscritti i soggetti:

- che hanno emesso assegni bancari e postali senza essere autorizzati o senza avere i fondi necessari per far fronte al pagamento;
- a cui sia stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di credito e di debito a causa del mancato pagamento delle somme relative alle operazioni effettuate.

> Carta di credito

Carta che permette al titolare di acquistare (tramite POS oppure online) beni e servizi presso qualsiasi esercizio commerciale aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito posticipato. Le operazioni prevedono generalmente un massimale di utilizzo (il cosiddetto plafond) definito nel contratto. Il titolare della carta, a seconda del contratto e del tipo di carta di credito, pagherà in un'unica soluzione, di solito ogni mese con addebito sul conto corrente ("carta di credito classica" o "charge"), oppure a rate, con gli interessi ("carta di credito revolving"). Il prelievo con carta di credito implica un'anticipazione di denaro e, pertanto, prevede l'applicazione di commissioni.

> Carta di debito (o Bancomat)

Carta che permette al titolare di utilizzare il denaro versato sul conto corrente per acquistare beni e servizi tramite POS presso i negozi convenzionati e in alcuni casi anche online, di prelevare contante (tramite ATM) e di eseguire il pagamento di bollette, ricariche telefoniche o altre operazioni di pagamento (presso gli ATM).

> Centrale dei rischi

Sistema informativo gestito dalla Banca d'Italia nel quale vengono registrati – attraverso le segnalazioni obbligatorie degli intermediari finanziatori – i finanziamenti superiori a 30.000 euro. Se il cliente, a causa di gravi inadempimenti degli impegni contrattuali, viene classificato "a sofferenza", viene registrato nella Centrale dei rischi anche per finanziamenti inferiori a 30.000 euro. Le informazioni della Centrale dei rischi sono a disposizione degli intermediari che possono conoscere il totale dei finanziamenti concessi a ciascun cliente dalle banche e dalle società finanziarie, non solo italiane. Gli intermediari vengono a conoscenza sia dei finanziamenti pagati con regolarità sia dei mancati o ritardati pagamenti. Anche il cliente può conoscere gratuitamente la sua posizione registrata nella Centrale

dei Rischi: può farlo online rivolgendosi alla Banca d'Italia (Servizi al cittadino/Accesso ai dati della Centrale dei Rischi).

I dati della Centrale dei Rischi sono riservati: ciò significa che sono coperti dal segreto d'ufficio e non possono essere comunicati ad altri o divulgati. Si tratta, infatti, di informazioni che la Banca d'Italia raccoglie nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza.

> Conto di base

È un conto corrente utile a chi ha esigenze semplici di gestione del denaro, per esempio le fasce economicamente più fragili della popolazione. Dà a tutti i consumatori soggiornanti legalmente in Italia la possibilità di utilizzare i servizi di pagamento fondamentali, offrendo un pacchetto prestabilito di operazioni e di servizi a fronte del pagamento di un canone annuo prestabilito. Sono obbligati a offrirlo tutti i prestatori di servizi di pagamento (le banche, Poste italiane e gli altri soggetti autorizzati a offrire servizi di pagamento).

È offerto gratuitamente e in esenzione dall'imposta di bollo ai consumatori il cui ISEE è inferiore a 11.600 euro. Una speciale versione del conto di base è inoltre offerta gratuitamente (ma senza esenzione da imposta di bollo) agli aventi diritto a trattamenti pensionistici di importo lordo annuo non superiore a 18.000 euro i quali non beneficiano dell'esenzione commisurata all'ISEE.

La sua apertura può essere rifiutata solo se la persona non ha i requisiti previsti (ad esempio ha un altro conto di pagamento in Italia o non agisce in qualità di consumatore o non soggiorna legalmente in Italia) o se la banca ha il ragionevole sospetto che utilizzerà il conto per scopi illegali. Il consumatore deve essere informato immediatamente, per iscritto e senza spese, del rifiuto, entro 10 giorni lavorativi. Al rifiuto ci si può opporre inviando un reclamo all'intermediario, un esposto alla Banca d'Italia o rivolgendosi all'Arbitro Bancario Finanziario o ad altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Si può recedere dal conto di base in qualsiasi momento senza spese di chiusura o altre penalità (come per qualsiasi conto di pagamento). Possono essere dovute alcune spese per i servizi di cui si è usufruito nei mesi precedenti al recesso e si è tenuti al pagamento del canone solo per il periodo di tempo durante il quale il conto è rimasto aperto.

L'intermediario può recedere nelle ipotesi e secondo le modalità stabilite dalla legge. Per passare a un conto di base da un altro contratto, o per lasciare il conto di base per una nuova proposta, valgono le stesse regole sulla portabilità per i servizi di pagamento previste per tutti i conti di pagamento.

> Conto di pagamento

Per conto di pagamento si intende il conto corrente bancario, il conto corrente postale e qualsiasi prodotto che consente di effettuare le operazioni di pagamento fondamentali: versamento di fondi, prelievo di contanti, esecuzione e ricezione di operazioni di pagamento, utilizzo di carte di pagamento.

> Coordinate bancarie

Termine generico per codici o diciture che permettono di identificare in maniera univoca un conto di pagamento. Oggi il codice identificativo di un conto è l'IBAN (International Bank Account Number).

> Data contabile, disponibile e valuta

A ogni operazione la banca assegna tre tipi di date:

- data contabile: il giorno in cui la banca registra l'operazione;
- data disponibile: il giorno dal quale il denaro accreditato può essere utilizzato per pagamenti e prelievi;
- data valuta: il giorno dal quale le somme versate iniziano a produrre interessi e quelle prelevate cessano di produrli.

> Deposito titoli

È uno speciale conto utilizzato esclusivamente per "ospitare" i risultati delle operazioni di compravendita di strumenti finanziari, quali titoli pubblici come BOT e BTP, quote di fondi comuni di investimento, azioni, obbligazioni.

Il deposito titoli è abbinato a un conto corrente sul quale si addebitano le imposte di bollo e le commissioni, e si accreditano i guadagni ricavati dai titoli, come ad esempio i dividendi azionari e le cedole.

> Documento di Sintesi

Il Documento di Sintesi è un documento che riporta, secondo quanto previsto dal contratto al quale è unito, le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio in maniera personalizzata, cioè con i dati riferiti al singolo contraente.

Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è in alcun modo personalizzabile, il Foglio Informativo e il Documento di Sintesi possono coincidere. In questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal Foglio Informativo.

Le norme sulla trasparenza emanate dalla Banca d'Italia obbligano gli intermediari finanziari a mettere il Documento di Sintesi a disposizione dei clienti all'interno dell'informativa precontrattuale, e prevedono gli standard di forma e contenuto per la sua redazione.

> Documento informativo sulle spese

È il documento, redatto secondo un modello standard europeo, che le banche mettono a disposizione per i conti correnti. Il documento fornisce informazioni sulle spese per l'uso dei servizi più rappresentativi collegati al conto, inclusi in un elenco pubblicato dalla Banca d'Italia per facilitare il raffronto di queste spese tra i diversi conti.

Il documento informativo sulle spese riporta l'Indicatore dei costi complessivi (ICC).

> Domiciliazione bancaria

È un servizio associato al conto corrente che consente di fare pagamenti periodici, ad esempio per le bollette e le rate del mutuo, con addebito automatico direttamente sul conto corrente (addebito diretto ricorrente).

> Estratto conto

È il documento che la banca elabora con una determinata periodicità e che elenca i movimenti del conto corrente in ordine cronologico.

Per ciascun movimento l'estratto conto in genere riporta:

- data dell'operazione, cioè il giorno solare in cui si compie un'operazione di accredito o addebito;
- data valuta, cioè la data dalla quale decorrono gli interessi a debito o a credito;
- descrizione dell'operazione;
- importo dell'operazione, con segno positivo o negativo.

> Fido o affidamento

È la somma che la banca, su richiesta del cliente, mette a disposizione oltre il saldo del conto corrente. Il fido, rispetto ad altre forme di finanziamento (come gli ordinari prestiti "a scadenza"):

1. è più "*flessibile*", sia per le modalità di concessione (viene, però, sempre valutato il merito creditizio cioè la capacità di rimborso), sia per quelle di restituzione;
2. può essere più *costoso* per commissioni e interessi, quindi è importante controllarne i costi anche durante il corso del contratto.

Il fido viene concesso con *contratto* (apertura di credito): la banca può applicare, oltre agli interessi, una commissione onnicomprensiva (in breve CO o MDF, ovvero commissione per la messa a disposizione dei fondi) che non può superare la soglia di legge (0,5 % per trimestre della somma affidata).

Nel Foglio Informativo sono anche indicati degli esempi pratici per dare un'idea di quanto può costare il fido in conto corrente.

> Foglio Informativo

È il documento che gli intermediari mettono a disposizione dei clienti per ciascun prodotto o servizio offerto; contiene informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio. I contenuti del contratto devono essere coerenti con le informazioni contenute nel Foglio Informativo.

> IBAN – International Bank Account Number

È il codice – formato da 27 lettere e numeri – che consente di identificare in modo univoco un conto. E' una sorta di "indirizzo" del conto, indispensabile per trasferire denaro tra conti.

Anche se il nome del beneficiario è errato o incompleto, con l'IBAN corretto un bonifico va comunque a buon fine.

> Internet banking (o home banking)

Con l'Internet banking i clienti della banca possono effettuare operazioni bancarie – come bonifici e altri pagamenti – senza andare in banca, ma collegandosi a Internet. Si accede ai servizi con i propri codici, cioè con le credenziali personali di accesso necessarie ai fini dell'identificazione del cliente. Oltre alla comodità, l'Internet banking spesso offre i servizi bancari a costi inferiori.

> ICC – Indicatore dei costi complessivi

Si tratta di un indicatore introdotto dalla Banca d'Italia, in applicazione della normativa europea, per aumentare la trasparenza dell'informativa resa ai consumatori al momento dell'apertura di un conto. Rappresenta un costo indicativo calcolato su base annua per diversi profili di utilizzo.

Serve a confrontare in modo immediato i costi dei diversi conti offerti dalle banche.

L'ICC è calcolato:

- per i conti a consumo sulla base di un solo profilo con operatività bassa;
- per i conti a pacchetto sulla base di sei profili di utilizzatori (giovani, famiglie con bassa o media o elevata operatività, pensionati con bassa o media operatività);
- per il conto di base coincide con il canone annuo onnicomprensivo.

L'ICC è contenuto nel Documento informativo sulle spese.

> Phone banking

È il servizio che permette di fare operazioni bancarie – come bonifici e altri pagamenti come le ricariche telefoniche o quelli relativi alle bollette – senza andare in filiale, chiamando al telefono il call center della banca. Molte banche mettono a disposizione dei clienti un numero verde gratuito.

> POS – Point of Sale

È il dispositivo fisico o virtuale che permette di pagare beni e servizi presso il loro fornitore utilizzando la carta di credito o di debito o prepagata.

> Riepilogo delle spese

È il documento, redatto secondo un modello standard europeo, che le banche forniscono gratuitamente, almeno una volta all'anno, ai consumatori titolari di un conto corrente, in aggiunta all'estratto conto e al Documento di Sintesi. Il documento contiene un riepilogo di tutte le spese sostenute e alcune informazioni sugli interessi versati o maturati nel periodo di riferimento.

Il Riepilogo delle spese riporta anche l'Indicatore dei costi complessivi (ICC) pubblicizzato nel Documento informativo sulle spese dello stesso conto per consentire al consumatore di confrontare il totale delle spese effettivamente sostenute con quelle ipotetiche stimate con l'ICC e verificare se il tipo di conto scelto è alla prova dei fatti quello più adatto alle proprie esigenze.

> Saldo

È la differenza tra l'importo complessivo degli accrediti sul conto e quello degli addebiti a una certa data.

Il saldo contabile si riferisce alle operazioni già registrate.

Il saldo disponibile può differire dal precedente perché tiene conto delle operazioni non ancora registrate e si riferisce quindi alla somma che può essere effettivamente utilizzata.

Il saldo liquido si riferisce alla somma di tutti i movimenti del conto in ordine di valuta sulla quale vengono calcolati gli interessi.

> Tasso creditore

È il tasso utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto una volta sottratte le ritenute fiscali.

> Tasso debitore

È il tasso utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate oltre le disponibilità del conto. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.

I tuoi diritti

Al momento di scegliere

- Ottenere gratuitamente e portare con te il Documento informativo sulle spese, che per i conti di pagamento offerti ai consumatori riporta i costi dei principali servizi legati al conto; aver presente l'ICC del conto corrente per ciascuno dei profili riportati.
- Ottenere gratuitamente e portare con te il Foglio Informativo, che illustra caratteristiche e costi del conto corrente e dei servizi associati.
- Ottenere gratuitamente e portare con te una copia completa del contratto e/o il Documento di Sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Avere a disposizione anche sul sito Internet della banca il Foglio Informativo e, se è possibile concludere il contratto online, la copia completa del contratto con il Documento di Sintesi.
- Essere informato su come è possibile recedere dal contratto.

Al momento di firmare

- Prendere visione del Foglio Informativo e del Documento di Sintesi, che riporta tutte le condizioni economiche ed è unito al contratto.
- Verificare di non avere condizioni contrattuali diverse e sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi.
- Scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni una volta aperto il conto. Le comunicazioni dovute per legge sono sempre gratuite.
- Ricevere e conservare una copia del contratto, firmato dalla banca, e una copia del Documento di Sintesi. Se l'apertura del conto avviene online, ricevere l'attestazione della conclusione del contratto, la copia dello stesso contratto e del Documento di Sintesi.

Durante il rapporto contrattuale

- Ricevere un estratto conto sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno. Sapere di avere la possibilità di contestare l'estratto conto nel termine previsto dalla legge, cioè 60 giorni dal momento in cui lo ricevi; generalmente il termine è indicato nell'intestazione dello stesso estratto. Se nell'estratto è presente un pagamento non autorizzato rivolgiti prima possibile all'emittente chiedendo il rimborso delle somme, in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito.
- Ricevere almeno una volta l'anno un riepilogo delle spese complessive sostenute nell'anno precedente nel periodo di riferimento.
- Ricevere con due mesi di anticipo dalla banca la proposta di qualunque modifica delle condizioni contrattuali, facoltà generalmente prevista nel contratto. La proposta deve indicare il motivo che giustifica la modifica e può essere respinta recedendo dal contratto.
- Avere la stessa periodicità nel calcolo degli interessi debitori e creditori.
- Chiudere il conto corrente e/o recedere dai rapporti collegati (quali carta di debito, carta di credito, domiciliazioni) in qualsiasi momento, di solito senza penalità e senza spese.
- Ottenere a tue spese, entro 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni. La richiesta può essere fatta anche dopo la chiusura del conto.
- Avere la disponibilità economica delle somme relative agli assegni circolari o bancari versati sul proprio conto entro i quattro giorni lavorativi successivi al versamento.
- Avere la decorrenza e la disponibilità degli interessi su una somma versata a partire dal giorno stesso del versamento di denaro o del versamento di assegni circolari emessi dalla stessa banca e di assegni bancari di un cliente con un conto presso la stessa banca.
- Avere la decorrenza e la disponibilità degli interessi sulle somme versate attraverso assegni circolari emessi da un'altra banca dal giorno lavorativo successivo al versamento e attraverso assegni bancari di un'altra banca dal terzo giorno lavorativo successivo al versamento.

Dopo la chiusura

- Ricevere il rendiconto, con tutte le movimentazioni e il saldo, e il Documento di Sintesi.

Note

BANCA POPOLARE ETICA
Sede Centrale
Via N. Tommaseo, 7 - 35131 Padova
Tel 049 8771111 - Fax 049 7399799
E-mail: posta@bancaetica.it
Sito Internet: www.bancaetica.it

RECLAMI

Per inoltrare un reclamo a Banca Etica puoi:

- mandare un'email all'indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio Reclami: reclami@bancaetica.com
- inviare un messaggio di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC dell'Ufficio Reclami: **reclami@pec.bancaetica.it**
- inviare una lettera raccomandata A/R all'indirizzo postale Ufficio Reclami Via Tommaseo, 7 - 35131 Padova

L'Ufficio Reclami provvederà a rispondere alle richieste entro 30 giorni.

La Banca d'Italia è la banca centrale della Repubblica Italiana.

Tra i suoi obiettivi vi sono:

– assicurare la trasparenza dei servizi bancari e finanziari;

– migliorare le conoscenze finanziarie dei cittadini;

– aiutare i cittadini a capire i prodotti più diffusi e a fare scelte consapevoli.

Le guide *In parole semplici* sono uno strumento per raggiungere questi obiettivi.

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA