LE GUIDE
DELLA BANCA D'ITALIA

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA
Educazione Finanziaria
conoscere per decidere

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

conto corrente

Il conto corrente bancario semplifica la gestione del denaro: il cliente deposita in banca il denaro, la banca lo custodisce e offre una serie di servizi, quali accredito dello stipendio o della pensione, pagamenti, incassi, bonifici, domiciliazione delle bollette, carta di debito, carta di credito, assegni. Il cliente può versare e prelevare denaro dal conto corrente in qualsiasi momento.

Lo strumento fondamentale per gestire il tuo denaro.

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

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

Cosa c'è in questa guida

? Come scelgo il conto corrente 4

4 tipi di conto 7

I costi del conto 8

! Gestire con attenzione il proprio conto 10

 Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare 12

Il conto corrente dalla A alla Z 13

I miei diritti 19

Come scelgo il conto corrente

Prima di scegliere mi devo fare queste domande

Apro il conto per esigenze della famiglia o solo per esigenze personali?

Più sono le persone che utilizzano il conto, più saranno le operazioni che probabilmente verranno effettuate.

Quante operazioni penso di fare ogni mese?

Al crescere del numero di operazioni aumentano i costi variabili, se il contratto li prevede.

Voglio operare online o preferisco andare direttamente allo sportello?

Utilizzare il conto attraverso internet di solito costa meno, ma richiede anche attenzione per poter operare con la massima sicurezza senza subire frodi.

È importante chiedere alla banca quali cautele adottare e consultare la pagina dedicata alla sicurezza sul suo sito internet.

Userò la carta di debito per pagamenti o per prelievi?

Utilizzare la **carta di debito** (> Il conto corrente dalla A alla Z) come strumento di pagamento dei propri acquisti con i **POS** (> Il conto corrente dalla A alla Z) di solito non comporta spese per il cliente.

Invece, i prelievi di contante allo sportello automatico **ATM** (> Il conto corrente dalla A alla Z) possono avere un costo, in spese e commissioni, soprattutto se effettuati presso una banca diversa da quella che ha emesso la carta.

Può bastarmi la carta prepagata?

Con la carta prepagata si possono fare prelievi di contante e acquisti, sia nei negozi sia via internet, ma solo fino all'importo caricato in anticipo presso la banca.

La carta si può ottenere anche senza aprire un conto corrente. Il suo rilascio e la sua ricarica possono avere un costo, mentre i pagamenti per gli acquisti di solito non comportano spese.

Alcune carte prepagate funzionano oggi come un conto e per questo sono chiamate "carte-conto". Una carta-conto ha il suo codice **IBAN** (> Il conto corrente dalla A alla Z) e, oltre alle

funzionalità di una normale carta prepagata, permette di fare e ricevere pagamenti verso e da altri conti (ad esempio: addebito utenze, bonifici). Per le operazioni di pagamento c'è un costo, esattamente come avviene per le operazioni di pagamento eseguite su un conto corrente.

Ho bisogno di una carta di credito?

Con la **carta di credito** (> Il conto corrente dalla A alla Z) si possono fare acquisti nei negozi, via internet, via telefono e in tutto il mondo, fino a un importo massimo di spesa definito dalla banca o dalla società che emette la carta. Il tetto di spesa di solito è mensile e si riduce dopo ogni acquisto.

La carta di credito consente inoltre di prelevare contante agli sportelli ATM sottraendo la somma prelevata da un tetto di spesa mensile.

Il rilascio e l'utilizzo di una carta di credito hanno dei costi per il cliente, come il canone annuo e, quando viene richiesto il pagamento rateale, gli interessi. Il prelievo di contanti da ATM prevede generalmente una commissione piuttosto alta perché si tratta di un anticipo di denaro (credito) da parte dell'emittente. Per conoscere i costi della carta di credito bisogna consultare i documenti informativi che la banca deve mettere a disposizione della clientela sia presso lo sportello sia sul sito internet.

Utilizzerò il conto per pagamenti ricorrenti, quali affitti, utenze, telepass, rate del mutuo?

Il cliente può richiedere che il pagamento avvenga in automatico, riducendo il tempo e l'impegno da dedicare a queste incombenze. È la cosiddetta **domiciliazione** (> Il conto corrente dalla A alla Z).

Potrei aver bisogno di un fido?

Occorre valutare attentamente l'esigenza di un **fido** (> Il conto corrente dalla A alla Z).

Un eventuale "scoperto" di conto corrente è più flessibile di altre forme di finanziamento ma anche più costoso.

Mi occorrono altri servizi associati al conto, quali cassette di sicurezza e deposito titoli?

Spesso le banche offrono conti "a pacchetto", che comprendono anche servizi accessori al conto corrente.

La convenienza dei conti a pacchetto dipende da quanto il cliente abbia realmente bisogno dei servizi accessori.

Aprire il conto, allo sportello oppure online

Per aprire un conto corrente, prima di tutto è necessario andare presso la filiale o sul sito internet di una o più banche, informarsi sui servizi e i costi del conto corrente e confrontare le diverse offerte. Il cliente può ottenere la documentazione per valutare e scegliere con calma, senza per questo impegnarsi in alcun modo con la banca.

Una volta scelto il conto corrente, il cliente può aprire il conto sia in banca sia tramite il sito internet della banca seguendo le istruzioni.

6

4 tipi di conto

I conti correnti offerti dalle banche italiane sono di molti tipi. I più diffusi possono essere ricondotti a quattro categorie.

Conti ordinari

Sono i cosiddetti conti a consumo, in cui le spese dipendono dal numero di operazioni effettuate: più operazioni si fanno, più si spende.

Conti a pacchetto

Sono i conti con un canone che può comprendere anche altri servizi, quali cassette di sicurezza, assicurazioni e gestione del risparmio.

I conti a pacchetto si distinguono in conti "con franchigia", in cui il canone include un numero limitato di operazioni gratuite, e conti "senza franchigia", in cui è possibile effettuare un numero illimitato di operazioni gratuite.

Conto di base

È il conto dedicato a chi ha esigenze finanziarie limitate. Include infatti solo un determinato numero di operazioni e alcuni servizi, quali carta di debito, accredito della pensione o dello stipendio, versamento di contanti o di assegni bancari e circolari, prelievo di contante, domiciliazione delle principali utenze domestiche.

Il conto di base ha un canone annuo che comprende un numero prestabilito di operazioni annue per determinati servizi.

L'elenco completo è nel **Foglio Informativo** (> Il conto corrente dalla A alla Z) che la banca deve mettere a disposizione dei clienti sia in filiale sia sul sito internet.

Per i clienti che hanno un **ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente** (> Il conto corrente dalla A alla Z) in corso di validità inferiore a 8.000 euro, il conto non ha spese e non si paga l'imposta di bollo.

Per chi ha una pensione fino a 18.000 euro annui, il conto destinato all'accredito della pensione è gratuito fino a un determinato numero e tipo di operazioni e servizi; si pagano invece eventuali servizi aggiuntivi.

Conti in convenzione

Sono i conti che beneficiano di sconti e agevolazioni grazie ad accordi con determinate categorie di clienti.

I costi del conto

Il conto corrente ha dei costi perché la banca offre al cliente una serie di servizi.

Da banca a banca, i servizi possono essere molto diversi e anche i loro costi possono essere calcolati in modo diverso.

Per questo è importante valutare con attenzione i costi di ciascun servizio prima di decidere quale conto aprire.

Per alcune categorie di persone il conto può essere gratuito (conto di base); per maggiori informazioni ci si può rivolgere allo sportello presso il quale si ha il conto o si intende aprirlo.

Il costo complessivo del conto è di solito composto da una parte fissa e da una parte variabile.

I costi fissi

Ci sono sempre e non variano, perché non dipendono da quanto e da come si utilizza il conto.

I principali sono il canone annuo del conto corrente, i canoni legati a eventuali carte di pagamento, le imposte di bollo, le spese per l'invio delle comunicazioni al cliente. Il canone annuo include spesso anche un certo numero di operazioni.

I costi variabili

Variano in base al tipo e al numero di operazioni che si fanno (ad esempio: prelievo di denaro con la carta di debito, incasso assegni). Dipendono da come il cliente utilizza il conto e dalle scelte commerciali della banca.

Ecco i principali costi variabili da considerare con attenzione quando si sceglie un conto:

- spese per la registrazione sul conto di ogni operazione
- commissioni per l'esecuzione dei singoli servizi
- spese di liquidazione periodica, ogni volta che la banca calcola gli oneri e gli interessi
- interessi e altri oneri in caso di scoperto.

Per offrire un utile parametro di valutazione dei costi, nel Foglio Informativo del conto corrente la banca fornisce l'**ISC - Indicatore Sintetico di Costo** (> Il conto corrente dalla A alla Z). L'ISC fornisce un'idea del costo complessivo del conto corrente in base alle spese e alle commissioni che possono essere addebitate al cliente nel corso dell'anno, senza considerare gli oneri fiscali e gli interessi.

L'ISC viene calcolato per uno o più "profili di operatività tipo" (famiglie e pensionati) individuati dalla Banca d'Italia.
La metodologia di calcolo dell'ISC e i profili di operatività sono spiegati sul sito internet della Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/Disposizioni_trasparenza.pdf).

La chiusura definitiva del conto è senza spese e senza penali. Ci sono delle eccezioni, che però la banca deve riportare nel contratto.

Gestire con attenzione il proprio conto

Non emettere assegni a vuoto o fare pagamenti con carte di pagamento senza avere la necessaria copertura sul conto corrente.

Ciò può comportare l'iscrizione nella **CAI - Centrale di Allarme Interbancaria** (> Il conto corrente dalla A alla Z), l'archivio informatizzato consultabile da tutte le banche e, per alcuni dati, anche da qualsiasi cittadino. Chi è iscritto nella CAI può subire alcune sanzioni temporanee (ad esempio: il divieto di emettere assegni), ma soprattutto può compromettere i suoi rapporti futuri con le banche. Le modalità di consultazione della CAI sono spiegate sul sito della Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/sispaga-mercati/cai/index.html).

Compilare gli assegni in ogni loro parte.

Firmare e inserire sempre la data in cui l'assegno viene emesso, l'importo in lettere e in cifre e il beneficiario, per evitare utilizzi impropri dell'assegno.

Se un assegno ha la clausola "non trasferibile" può essere incassato solo dal beneficiario.

Se non ha la clausola "non trasferibile" può essere trasferito, mediante "girata", ad altri soggetti che possono a loro volta girarlo. Se il cliente indica se stesso come beneficiario (ad esempio "Mario Rossi", "me medesimo", "m.m."), l'assegno può essere incassato o versato solo dal cliente.

Attenzione però, perché in base alla normativa antiriciclaggio gli assegni di importo pari o superiore a 1.000 euro devono contenere sempre la clausola "non trasferibile", altrimenti le sanzioni possono essere molto alte.

Custodire con attenzione le carte di pagamento e i relativi codici di utilizzo, gli assegni, i codici per l'accesso online al conto corrente.

I codici personali non devono essere facilmente accessibili né devono essere custoditi assieme alle carte di pagamento.

È importante segnalare immediatamente smarrimento e furto alla banca o all'istituto che ha emesso la carta.

Generalmente sui siti delle banche sono disponibili tutte le indicazioni che riguardano la sicurezza e i numeri di telefono cui segnalare smarrimenti e furti.

Per ridurre i rischi di subire frodi quando si utilizza il conto corrente online, è necessario osservare con rigore le misure di sicurezza indicate dalla banca.

Quando si fa un bonifico, indicare correttamente il codice IBAN del beneficiario.

Se il cliente indica un IBAN errato, anche se gli altri elementi dell'ordine di **bonifico** (> Il conto corrente dalla A alla Z) sono corretti, la banca non è responsabile del pagamento sbagliato. Deve però adoperarsi diligentemente per recuperare il denaro accreditato sul conto corrente indicato per errore.

I bonifici all'interno dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro - **SEPA** (> Il conto corrente dalla A alla Z) vengono effettuati con le stesse modalità e condizioni sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi.

Se si opera tramite internet, fare estrema attenzione alle truffe.

Il sistema più diffuso su internet per frodare i clienti delle banche è il phishing, che consiste nel richiedere ai clienti i loro dati per email fingendo di essere la loro banca, con l'obiettivo di carpire dati riservati.

In genere il cliente riceve messaggi email apparentemente credibili e plausibili, che gli chiedono per esempio nome e cognome, identificativo e password di accesso al conto online, numero di carta di credito, di conto corrente, della carta di identità, oppure lo invitano a cliccare su link contenuti all'interno del messaggio. Non è facile distinguere questi messaggi ingannevoli perché si presentano con i nomi e i marchi di banche e istituzioni affidabili e importanti.

Nel dubbio, ricordare che le banche non chiedono mai dati per email ai propri clienti.

Ricontrollare nel tempo le condizioni contrattuali.

È importante che le condizioni contrattuali siano sempre adeguate alle proprie esigenze perché possono cambiare sia la situazione personale o lavorativa, sia le offerte delle banche. Queste, infatti, possono proporre nuovi prodotti e servizi, anche a condizioni più vantaggiose.

Informazioni utili sono nell'estratto conto.

Chiarimenti? Reclami?

Ecco chi contattare

Per ogni informazione utile il cliente può anche rivolgersi all'eventuale call center della banca.

Il cliente può presentare un reclamo scritto alla banca anche per lettera raccomandata A/R o per email.

I numeri telefonici e gli indirizzi sono indicati in fondo a questa Guida.

L'Ufficio Reclami della banca deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, il cliente può presentare ricorso all'ABF - 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 procedimento si svolge in forma scritta e non serve un avvocato.

Per maggiori informazioni consultare il sito dell'ABF (> www.arbitrobancariofinanziario.it), dove sono pubblicate, tra l'altro, le decisioni dell'Arbitro, suddivise anche in base all'oggetto del ricorso, e le relazioni sull'attività dell'ABF.

Il cliente che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o altra società finanziaria può anche presentare un esposto alla Banca d'Italia.

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. Non interviene però con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente.

Per presentare un esposto: www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html.

Il conto corrente dalla A alla Z

> Accredito e addebito

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

> Assegno bancario

Con l'assegno bancario il cliente dà ordine alla banca di pagare una somma di denaro, a terzi o a se stesso.

La banca normalmente consegna blocchetti di assegni con la clausola "non trasferibile" prestampata. Se il cliente desidera avere assegni senza la clausola "non trasferibile", deve chiederlo espressamente alla banca e pagare l'imposta di 1,50 euro per assegno prevista dalla legge.

In ogni caso, solo gli assegni di importo inferiore a 1.000 euro possono essere trasferibili.

> 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 con la quale si trasferiscono somme da un conto corrente a un altro, anche di banche diverse. Chi invia la somma si chiama *ordinante*, chi la riceve si chiama *beneficiario*. Quando il trasferimento avviene tra conti della stessa banca, il bonifico si chiama *giroconto*.

> CAI - Centrale di Allarme Interbancaria

Archivio informatizzato istituito presso la Banca d'Italia per assicurare il regolare funzionamento dei pagamenti. 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.

Nel caso degli assegni, l'iscrizione nella CAI determina l'applicazione della "revoca di sistema", cioè il divieto di emettere assegni e stipulare nuove convenzioni di assegno presso il sistema bancario e postale per sei mesi. Nel caso delle carte di pagamento, l'iscrizione determina la revoca dell'autorizzazione all'utilizzo di carte di credito e di debito per due anni, ma ha valore soltanto informativo. Questo significa che ciascuna emit-

tente può autonomamente decidere se rilasciare o meno una carta ad un soggetto iscritto nella CAI.

> Calcolo degli interessi

Il saldo del conto corrente produce interessi: a favore del cliente se positivo; a favore della banca se negativo.

Il calcolo per gli interessi a debito e per quelli a credito deve avere la stessa periodicità.

> Carta di credito

Carta che permette al titolare di acquistare (tramite POS) 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").

> Carta di debito

Carta che permette al titolare, in base a un contratto con la propria banca, di acquistare (tramite POS) beni e servizi presso qualsiasi esercizio commerciale aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta.

> Coordinate bancarie

Termine generico per codici o diciture che permettono di identificare in maniera univoca un conto corrente. Oggi il codice identificativo di un conto corrente 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 per il cliente e quelle prelevate cessano di produrli.

Il contratto deve indicare le date valuta su versamenti e prelievi e le date per la disponibilità degli importi accreditati.

> Deposito a risparmio

A differenza del conto corrente, usato per la gestione delle spese quotidiane, il deposito a risparmio è dedicato esclusivamente al risparmio. Per questo offre pochi e semplici servizi, quali l'accredito della pensione o il rilascio di una carta di debito. Inoltre non si può mai sconfinare rispetto al saldo, cioè "andare in rosso".

Con il deposito il cliente affida alla banca una somma di denaro e riceve un interesse; la banca si impegna a restituire la somma depositata alla scadenza del contratto o quando il cliente lo richiede.

Il cliente riceve un libretto che può essere *nominativo* (se solo l'intestatario può prelevare denaro dal deposito) o *al portatore* (se può prelevare chiunque ne sia in possesso). I libretti *al portatore* però non possono presentare un saldo pari o superiore a 1.000 euro.

> Deposito titoli

È uno speciale conto utilizzato esclusivamente per "ospitare" i risultati delle operazioni di compravendita di strumenti finanziari, quali titoli pubblici, 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 dividendi azionari e cedole.

> Domiciliazione bancaria

È un servizio associato al conto corrente che consente di fare pagamenti periodici, come le bollette e le rate del mutuo, con addebito automatico direttamente sul conto corrente. Gli addebiti diretti all'interno dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro - SEPA vengono effettuati con le stesse modalità e condizioni sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi.

> 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.

L'estratto conto dei conti correnti offerti ai consumatori riporta un indicatore sintetico di costo (ISC).

> Fido o affidamento

È la somma che la banca, su richiesta del cliente, si impegna a mettere a sua disposizione oltre il saldo disponibile.

Il contratto può prevedere il pagamento di interessi sulle somme utilizzate e una commissione onnicomprensiva.

> Firma

Quando apre un conto corrente il cliente deve depositare in banca la sua firma. Servirà per verificare se le operazioni, in particolare quelle di pagamento, sono state effettivamente disposte dal correntista. Se il conto corrente è intestato a due o più persone, ognuna deve depositare la sua firma.

Il contratto deve specificare quali operazioni richiedono la firma di tutti i correntisti (firma congiunta) e quali soltanto una (firma disgiunta). Questo significa che un conto corrente può essere aperto da più persone, che lo possono usare in modo separato.

> 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.

> Fondo interbancario di tutela dei depositi

È il sistema di garanzia dei depositi bancari riconosciuto dalla Banca d'Italia: se una banca è messa in liquidazione coatta amministrativa, assicura in tempi brevi ai depositanti il rimborso delle somme, fino a un massimo di 100.000 euro. La tutela opera per banca e per ciascun depositante. Vi aderiscono tutte le banche italiane, tranne quelle di credito cooperativo che hanno un loro specifico Fondo di garanzia che assicura analoga tutela.

> IBAN - International Bank Account Number

È il codice – formato da lettere e numeri – che consente di identificare in modo univoco il conto corrente. Funziona da "indirizzo" del conto e infatti è 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

Con l'internet banking i clienti della banca possono effettuare operazioni bancarie – come bonifici e pagamenti – senza andare in filiale, ma collegandosi a internet. Si accede ai servizi con i propri codici. Oltre alla comodità, l'internet banking spesso offre i servizi bancari a costi inferiori.

> ISC - Indicatore Sintetico di Costo

L'ISC fornisce un'idea del costo complessivo del conto corrente in base alle spese e alle commissioni che possono essere addebitate al cliente nel corso dell'anno, senza considerare gli oneri fiscali e gli interessi.

L'ISC viene calcolato per uno o più "profili di operatività tipo" (famiglie e pensionati) individuati dalla Banca d'Italia. Il Foglio Informativo e l'estratto conto indicano l'ISC per i profili tipo di operatività.

La metodologia di calcolo dell'ISC e i profili di operatività sono spiegati sul sito internet della Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/Disposizioni_trasparenza.pdf).

> ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente

È l'indice che rappresenta la situazione economica di una famiglia, calcolato a partire dal reddito e da altri elementi del patrimonio. Il suo attestato è rilasciato dall'INPS e consente di accedere alle prestazioni sociali o ai servizi pubblici a condizioni agevolate.

> Phone banking

È il servizio che permette di fare operazioni bancarie – come bonifici e pagamenti – 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 l'apparecchiatura automatica che permette di pagare beni e servizi presso il loro fornitore utilizzando la carta di credito o di debito.

> Saldo

È la differenza tra l'importo complessivo degli accrediti e quello degli addebiti a una certa data. Se il saldo è positivo, indica la somma disponibile sul conto corrente. Le somme che rimangono inutilizzate fruttano interessi, da calcolare sulla base di un tasso detto "creditore".

Il saldo contabile si riferisce alle operazioni registrate.

Il saldo disponibile si riferisce alla somma che può essere effettivamente utilizzata.

Il saldo liquido si riferisce alla somma disponibile su cui vengono calcolati gli interessi.

> SEPA

SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro non in contanti sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. In termini numerici, la SEPA riguarda 33 paesi (tutti i paesi dell'Unione Europea più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera e il Principato di Monaco) per un totale di 513 milioni di cittadini e circa 9.200 istituzioni finanziarie.

> 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 miei diritti

Al momento di scegliere

- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia di questa Guida.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé il Foglio Informativo, che illustra caratteristiche e costi del conto corrente e dei servizi associati.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé 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.
- Conoscere l'ISC del conto corrente per ciascuno dei profili riportati sul Foglio Informativo.
- Essere informato su come ed entro quali termini è possibile recedere dal contratto.

Al momento di firmare

- Prendere visione del Documento di Sintesi, che riporta tutte le condizioni economiche ed è unito al contratto.
- Non avere condizioni contrattuali 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. Le comunicazioni online 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. Poter contestare l'**estratto conto** (> Il conto corrente dalla A alla Z) nel termine previsto dalla

legge, cioè 60 giorni dal momento in cui lo si riceve; generalmente il termine è indicato nell'intestazione dello stesso rendiconto. Ricevere a inizio anno un riepilogo delle spese complessive sostenute nell'anno precedente.

- Ricevere in 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 proprie 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 filiale.
- 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.

pagina personalizzabile dalla Banca

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

Tra i suoi obiettivi:
– 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* fanno parte di questi impegni.

www.bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Guida aggiornata a maggio 2016