FOGLIO INFORMATIVO

2s - Conto corrente di Base Standard

Questo conto è destinato a clientela consumatore con operatività limitata.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.p.A.
Sede Legale: Piazza dei Priori, 16/18 – 56048 Volterra (PI)
Tel.: 0588 91111- Fax: 0588 86940
Indirizzo e-mail: info@crvolterra.it
Sito internet: www.crvolterra.it
Codice ABI: 06370
Cap. Sociale € 101.364.400,00
C.F., P.IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508
Numero di iscrizione all'albo delle banche presso la Banca d'Italia: 5176.30
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

CHE COS'E' IL CONTO CORRENTE DI BASE

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, pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Il Conto Corrente di Base in particolare è un conto corrente avente le caratteristiche di cui agli artt. 126-novies e seguenti del TUB e al Decreto MEF 70/2018, in recepimento della Direttiva 2014/92/UE che ha introdotto in Unione Europea il conto di pagamento con caratteristiche di base.

Il Conto Corrente di Base è offerto a consumatori legalmente soggiornanti nell'Unione Europea.

Il Conto di Base prevede, a fronte di un canone annuale omnicomprensivo e senza addebito di altre spese, oneri o commissioni di alcun tipo e natura, un numero adeguato di servizi e operazioni, compresa la disponibilità di una carta di debito gratuita.

Il Conto Corrente di Base viene offerto gratuitamente ad alcune categorie di clienti socialmente svantaggiate; è tuttavia fatta salva la possibilità perla Banca di addebitare le spese per le operazioni aggiuntive o in numero superiore a quelle indicate come gratuite nel Documento di Sintesi, determinate sulla base di criteri ragionevolezza e coerenza rispetto al Conto Corrente di Base.

Il Conto Corrente di Base è però uno strumento ad operatività limitata non essendo consentito l'utilizzo di alcune tipologie di servizi/strumenti, quali ad esempio gli assegni, la carta di credito, l'accesso a forme di finanziamento e deposito titoli per gli investimenti.
La Banca si astiene dall'autorizzare alcun tipo di scoperto di conto correlato al conto di base e non esegue un ordine di pagamento che comporti un saldo negativo per il correntista.

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 Fondo interbancario di tutela dei depositi, che assicura a ciascun

correntista una copertura fino a 100.000 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 saperne di più:
la **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca www.crvolterra.it e presso tutte le filiali della banca.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

NB: le condizioni economiche sotto riportate sono indicate nella misura minima, se a favore del cliente, e/o massima, se a carico del cliente.

Tipologie di servizi inclusi nel canone annuale del Conto di Base Standard	Numero di operazioni incluse nel canone
Elenco movimenti	6
Prelievo contante allo sportello	6
Prelievo tramite ATM del prestatore di servizi di pagamento o del suo Gruppo, sul territorio nazionale	Illimitate
Prelievo tramite ATM di altro prestatore di servizi di pagamento sul territorio nazionale	12
Operazioni di addebito diretto Sepa	Illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico Sepa/Sepa Istantaneo (incluso accredito stipendio e pensione)	36
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico Sepa e Sepa Istantaneo effettuati con addebito in conto	12
Pagamenti effettuati tramite bonifico Sepa e Sepa Istantaneo con addebito in conto	6
Versamenti contanti e versamenti assegni	12
Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)	1
Invio informativa periodica (estratti conto e documento di sintesi) (incluso spese postali)	4
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1

Resta ferma la possibilità di effettuare un maggior numero di operazioni tra quelle previste nella tabella di cui sopra, per le quali la Banca addebiterà la relativa spesa.

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 delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche".**
E' 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.

Le voci di costo di seguito indicate, se corrispondenti alle tipologie di servizi di cui alla precedente tabella, vengono applicate per operazioni in numero eccedente quelle previste nella tabella stessa.

		PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI	
SPESE FISSE		**Spese per l'apertura del conto**	Non previste
	Tenuta del conto	**Canone annuo per tenuta del conto**	Euro 70,20 di cui: - euro 36,00 canone annuale - euro 34,20 imposta di bollo[1]
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Il canone comprende le operazioni riportate nella tabella "Tipologie di servizi inclusi nel canone annuale del conto di Base Standard"
	Gestione Liquidità	**Spese annue per conteggio interessi e competenze**	Euro Zero
	Servizi di Pagamento	**Rilascio di una carta di debito nazionale**	Non commercializzata
		Rilascio di una carta di debito internazionale (circuito Mastercard)	La prima carta Euro 0,00 Le successive carte Euro 20,00 di cui: - euro 18,00 Canone (euro 9,00 per semestre o frazione) - euro 2,00 spese di scritturazione contabile del canone (euro 1,00 per semestre)
		Rilascio di una carta di credito	Servizio non previsto
		Rilascio moduli di assegni	Servizio non previsto

[1] L'imposta di bollo si applica per giacenze complessive superiori ad Euro 5.000,00 sui rapporti di conto corrente intestati allo stesso soggetto.[2] L'elenco delle causali con scritturazione contabile a pagamento sono riportate nell'apposita tabella "Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico"

Home Banking	**Canone annuo per internet banking e phone banking**	Servizio non previsto
Gestione Liquidità	**Invio estratto conto**	- cartaceo (compreso le spese di produzione) Euro Zero - elettronico Euro Zero
	Documentazione relativa a singole operazioni	Euro Zero
Servizi di Pagamento	**Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia**	Euro 0,00 di cui: - euro Zero commissione - euro Zero spese di scritturazione contabile dell'operazione di prelievo -
	Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	Euro 0,00 di cui: - euro Zero commissione - euro Zero spese di scritturazione dell'operazione di prelievo -
	Bonifico – SEPA in accredito	Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'accredito del bonifico
	Bonifico – SEPA Istantaneo in accredito	Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'accredito del bonifico

Bonifico – SEPA – Giroconto da sportello	Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico
Bonifico – SEPA su filiali CRV da sportello	Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico <u>per pagamento affitto/spese condominiali</u> Euro 1,00 di cui - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico
Bonifico – SEPA su filiali altre banche da sportello	Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico
Bonifico – SEPA Istantaneo su filiali altre banche da sportello	Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico

			Per importo del bonifico fino a un controvalore di euro 5.333,33 Euro 30,00 di cui: - Commissioni di servizio 1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico extra-SEPA min. Eur 8,00 - Spese postali (incluso swift) Euro 20,00 per singolo ordine - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico - euro 1,00 spese di scritturazione contabile delle commissioni addebitate
		Bonifico – extra SEPA	Per importi di bonifico oltre il controvalore di euro 5.333,33 - Commissioni di servizio 1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico extra-SEPA A cui vanno aggiunti euro 22,00 di cui: - Spese postali (incluso swift) Euro 20,00 per singolo ordine - euro 1,00 spese di scritturazione contabile di operazioni da canale accentrato dell'esecuzione del bonifico - euro 1,00 spese di scritturazione contabile di operazioni da canale accentrato delle commissioni addebitate

			Per importo del bonifico fino a un controvalore di euro 5.333,33 Euro 30,00 di cui: - Commissioni di servizio 1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico extra-SEPA Istantaneo min. Eur 8,00 - Spese postali (incluso swift) Euro 20,00 per singolo ordine - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione del bonifico - euro 1,00 spese di scritturazione contabile delle commissioni addebitate
		Bonifico – extra SEPA Istantaneo (servizio attivo entro il 09/07/2027)	Per importi di bonifico oltre il controvalore di euro 5.333,33 - Commissioni di servizio 1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico extra-SEPA Istantaneo A cui vanno aggiunti euro 22,00 di cui: - Spese postali (incluso swift) Euro 20,00 per singolo ordine - euro 1,00 spese di scritturazione contabile di operazioni da canale accentrato dell'esecuzione del bonifico - euro 1,00 spese di scritturazione contabile di operazioni da canale accentrato delle commissioni addebitate
		Ordine permanente di bonifico a favore di rapporti su filiali CRV	da sportello Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'esecuzione dell'ordine permanente
		Ordine permanente di bonifico a favore di rapporti su filiali altre Banche	da sportello Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'ordine permanente

		Ordine permanente di bonifico Istantaneo a favore di rapporti su filiali altre Banche	da sportello Euro 1,00 di cui: - euro Zero commissione - euro 1,00 spese di scritturazione contabile dell'ordine permanente
		Addebito diretto	Euro 0,00 di cui: - euro Zero commissione - euro Zero spese di scritturazione contabile dell'addebito diretto
		Ricarica carta prepagata	Servizio non previsto
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	**Tasso creditore annuo nominale**	0,000% al lordo della ritenuta fiscale
FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	**Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate**	Non prevista concessione linee di fido
		Commissione omnicomprensiva	Non prevista concessione linee di fido
	Sconfinamenti	**Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate extra-fido**	Non prevista concessione linee di fido
		Commissione Istruttoria veloce per utilizzi extra-fido (CIV)	Non prevista concessione linee di fido
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido	Non prevista possibilità di sconfinamento
		Commissione Istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido (CIV)	Non prevista possibilità di sconfinamento
DISPOIBILITÁ SOMME VERSATE	Contanti/ assegni circolari stessa banca		Data versamento
	Assegni bancari stessa filiale		Data versamento
	Assegni bancari altra filiale		4 gg. lavorativi
	Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia		Data versamento
	Assegni bancari altri istituti		4 gg. lavorativi
	Vaglia e assegni postali		4 gg. lavorativi

QUANTO PUÓ COSTARE IL FIDO

Il conto di Base non prevede la concessione di linee di fido.

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÁ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÁ

Tenuta del Conto (spese diverse dal canone annuo)

Registrazione di ogni operazione di scritturazione contabile non inclusa nel canone[2]	Euro 1,00 spesa di scritturazione contabile
Spese per ogni richiesta di e/c-lista movimenti allo sportello	Euro 1,00
Spese per operazioni di storno e bolli	Euro Zero
Invio documento di sintesi	- cartaceo (compreso le spese di produzione) Euro Zero - elettronico Euro Zero
Spesa estinzione rapporto	Euro Zero

Remunerazione delle giacenze

Le giacenze sul conto di Base non sono remunerate

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

ACCREDITI DIVERSI
ACCREDITO PENSIONE
ADDEBITI DIVERSI
ADDEBITO VERSAMENTI UNIFICATI ERARIO - INPS - REGIONI
BONIFICI ALL'ESTERO
BONIFICI DALL'ESTERO
BONIFICO A VOSTRO FAVORE
BONIFICO SEPA ISTANTANEO A VOSTRO FAVORE
BONIFICO A VS. FAVORE
BONIFICO RIPETITIVO
BONIFICO VS. FAVORE
BONIFICO-SEPA ISTANTANEO
COMM. SU BONIFICI ISTANTANEI
ANNULLO ADDEBITO INSTANT
STORNO BONIFICO INSTANT
PRELIEVO DI CONTANTE ATM
COMMISSIONE
COMMISSIONE SU BONIFICI
COMMISSIONI
COMMISSIONI BLOCCO CARTA
COMMISSIONI EUROPAY
DISPOSIZ. CON ASSEGNO INTERNO

[2] L'elenco delle causali con scritturazione contabile a pagamento sono riportate nell'apposita tabella "Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico"

DISPOSIZIONE RIPETITIVA
DISPOSIZIONE VS. FAVORE
EMOLUMENTI
IMPAGATO ASSEGNO
NEGOZIAZIONE DI DIVISA ESTERA
PAGATO ASSEGNO
PENSIONE STATALE
PREL. ATM CIRRUS
PRELEVAMENTI DIVERSI
PRELEVAMENTO
Prelievo di contante altri ist.
SPESE RISCOSSE PER BONIFICI ANTERGATI
VALORI DIVERSI
VERSAMENTO ASSEGNI CIRCOLARI
VERSAMENTO ASSEGNI CIRCOLARI E/O ISTITUTO
VERSAMENTO ASSEGNI DELLA BANCA
VERSAMENTO ASSEGNI DIPENDENZA
VERSAMENTO ASSEGNI SULL'ISTITUTO PIAZZA VICINA
VERSAMENTO CONTANTI
VERSAMENTO DI ASSEGNI FUORI PIAZZA
VERSAMENTO DI ASSEGNI SU PIAZZA
VERSAMENTO DI ASSEGNI SU PIAZZA VICINA
VERSAMENTO DI CONTANTI
VERSAMENTO MONETE
VOSTRA DISPOSIZIONE
VOSTRO VERSAMENTO
VS. DISPOSIZIONE PER SPESE CONDOMINIALI

Altro

Versamento minimo per l'apertura del C/C	Nessuno
Altri requisiti minimi per l'apertura del C/C	Cliente consumatore
Periodicità invio estratto conto	Trimestrale
Periodicità invio documento di sintesi	Annuale

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto mediante comunicazione scritta da inviare alla Banca a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mezzo equipollente.
Se il contratto è concluso o integrato mediante tecniche di comunicazione a distanza e, pertanto, senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale della Banca, il Cliente che riveste la qualità di Consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure - se successivo - dal giorno in cui il

Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo. Il Cliente può recedere, per tale motivo, senza penali e senza doverne indicare la ragione, mediante comunicazione scritta da inviare alla Banca a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o mezzo equipollente.
.

La Banca può recedere dal Conto Corrente di Base solo qualora:

- alla data del 31 dicembre, il Conto Corrente di Base risulti incapiente e non movimentato su ordine o su iniziativa del Cliente per oltre due anni solari (24 mesi consecutivi), salvo che il Cliente medesimo non provveda al ripristino dei fondi entro il termine del preavviso comunicato dalla Banca;
- il Cliente non soggiorni più legalmente nel territorio dell'Unione Europea;
- il Cliente, successivamente alla conclusione del presente Contratto, abbia aperto in Italia un altro Conto di Pagamento che gli consente di utilizzare i servizi previsti dalla disciplina applicabile ai conti correnti di base.

La Banca comunica al Cliente i motivi di tale recesso, con un preavviso di 2 mesi, per iscritto su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole.

La Banca può recedere, altresì, senza preavviso e con effetto immediato, dandone tempestiva comunicazione al Cliente se:

- il Cliente ha usato intenzionalmente il Conto Corrente di Base per fini illeciti, ivi comprese situazioni che rientrano nell'ambito di applicazione di norme nazionali o dell'Unione Europea in materia di riciclaggio di capitali, finanziamento del terrorismo, mirate al congelamento di fondi o riguardanti l'adozione di misure specifiche previste per la prevenzione di reati e le relative indagini;
- il Conto Corrente di Base è stato ottenuto sulla base di informazioni errate, determinanti per ottenerlo.

Sospensione dei servizi legati al conto corrente di base

La Banca, se il Conto Corrente di Base è incapiente, può sospendere la prestazione dei servizi legati al Conto Corrente di Base medesimo fino al ripristino dei fondi, fermo restando il divieto di concedere aperture di credito o sconfinamenti.

Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali

Fatto salvo quanto diversamente specificato con riferimento alla modifica dei tassi nella prestazione dei Servizi di Pagamento, qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali (ivi incluse del Documento di Sintesi) deve essere proposta dalla Banca, qualora sussista un giustificato motivo e nel rispetto della disciplina sui conti di base, al Cliente mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole, contenente la formula "Proposta di modifica del contratto", con preavviso minimo di due mesi dalla data prevista per l'applicazione delle modifiche. In caso di modifica del tasso di interesse collegata a modifica del tasso di riferimento, le relative informazioni saranno fornite al Cliente mediante resoconto periodico, essendo rese pubbliche presso le dipendenze le variazioni dei tassi di riferimento.
Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte dalla Banca:
(a) deve comunicare espressamente alla Banca il proprio rifiuto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, e
(b) ha il diritto di recedere dal contratto a cui sono state apportate le modifiche, senza spese prima della data prevista per l'applicazione delle modifiche stesse.
In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

L'estinzione del conto corrente avverrà entro 30 giorni decorrenti dalla definitiva estinzione/liquidazione di tutti i rapporti, servizi o strumenti ad esso collegati/connessi, previa restituzione della loro materialità (ad

esempio carte di credito, carte di debito, assegni non utilizzati e ogni altra documentazione relativa ad ulteriori servizi accessori) ancora attiva su tale rapporto.
L'estinzione potrà avvenire solo a seguito del pagamento da parte del Cliente di tutto quanto dovuto.

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Il servizio di trasferimento tra i conti di pagamento si svolge entro 12 (dodici) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del prestatore dei servizi di pagamento ricevente (banca originaria) dell'autorizzazione del Cliente completa di tutte le informazioni necessarie.
Resta inteso che tale termine potrà subire slittamenti nell'ipotesi in cui il prestatore dei servizi di pagamento trasferente (banca originaria) non sia in possesso di tutte le informazioni necessarie per procedere al trasferimento e la banca nuova e/o il Cliente non abbiano provveduto tempestivamente a fornirgliele.

Reclami

Per eventuali contestazioni inerenti il presente rapporto contrattuale, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra Spa - Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 56048 Volterra (PI) - o per via telematica tramite il sito web della Cassa www.crvolterra.it, sezione "Reclami". L'Ufficio Reclami riscontrerà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente:

- entro 15 Giorni Lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore ai 35 Giorni Lavorativi;

- entro 60 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.
Se il reclamo è ritenuto fondato, la Cassa comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Risoluzione stragiudiziale di controversie e Mediazione

In mancanza di risposta scritta entro i termini stabiliti da parte dell'Ufficio Reclami ai sensi del precedente articolo, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, ove ne ricorrano i presupposti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario di cui all'art. 128-bis del Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie-. Per conoscere le modalità e la relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it. E' sempre possibile ottenere ulteriori indicazioni rivolgendosi direttamente alla Cassa, che mette a disposizione dei Clienti presso i propri locali e sul proprio sito internet le guide relative all'accesso all'ABF, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico.
Per qualunque contestazione inerente il presente rapporto contrattuale, in alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo alla Cassa e prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Cassa – una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure precedentemente descritte costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

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.
ATM	Sportelli automatici (Automated Teller Machine) che consentono al Cliente titolare del Servizio di effettuare in via automatizzata e tramite specifiche autorizzazioni, operazioni a titolo informativo e dispositivo
BANCOMAT®	Circuito utilizzabile solo in Italia che consente, entro i limiti contrattualmente previsti, il prelievo di contante presso gli sportelli automatici (ATM) con digitazione del P.I.N.
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 Istantaneo e bonifico extra-SEPA istantaneo	E'un bonifico SEPA e extra-SEPA che è eseguito immediatamente, 24 ore al giorno, in qualsiasi giorno di calendario con diponibilità immediata da parte del Cliente Beneficiario per un importo massimo tempo per tempo stabilito dall'Istituto.
Canone annuo per tenuta del conto	Spese fisse per la gestione del conto
Cirrus	Circuito utilizzabile in Italia, nei paesi dell'area EURO ed extra EURO, che consente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, il prelievo di contante presso gli sportelli automatici (ATM)
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.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
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.

Maestro	Circuito utilizzabile in Italia, nei paesi dell'area EURO ed extra EURO che consente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, l'acquisto di beni e servizi presso i terminali P.O.S.
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.
Registrazione di ogni operazione di scritturazione contabile non inclusa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
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 addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
Rilascio di una 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 dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
Servizi di pagamento	Servizi che consentono di versare, trasferire, prelevare o ricevere somme di denaro a valere su un Conto di Pagamento, attraverso determinate modalità operative specificate nelle Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento. Rientrano, ad es., i servizi relativi ai prelievi e ai versamenti di contante, i bonifici, gli addebiti diretti (SDD), i pagamenti a mezzo di carte di debito, di credito o dispositivi analoghi. Non rientrano in tale definizione invece, le convenzioni di assegno nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basati su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.
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. Le spese si applicano ogni volta che la banca produce e invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Invio documento di sintesi	Invio del documento di sintesi nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del cliente. Le spese si applicano ogni volta che la banca produce e invia un documento di sintesi, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	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 usuraio 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.