

## CONTO CIVICONTO IMPRESA

Decorrenza: 01 gennaio 2024



Questo conto è particolarmente adatto ai clienti non consumatori.

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca di Cividale Società per Azioni (in forma abbreviata: **CiviBank S.p.A.**) - Società Benefit

Sede legale: Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 – 33043 Cividale del Friuli (Udine).

Appartenente al Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano. Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. – Südtiroler Sparkasse AG.

Sito internet: [www.civibank.it](http://www.civibank.it) e-mail: [info@civibank.it](mailto:info@civibank.it) PEC: [info@cert.civibank.it](mailto:info@cert.civibank.it)

Telefono: 0432 / 707111 Fax: 0432 / 730370

Numero di iscrizione all'Albo Banca d'Italia: n. 5758 - Codice ABI 5484-1

Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle imprese della C.C.I.A.A. di Pordenone-Udine: 00249360306 - Partita IVA: 03179070218

Numero di iscrizione nel registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi: sezione D - D000477298

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi"

## CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi", che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 100.000,00 €.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

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

Per saperne di più:

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

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue 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.

Si fa presente che, ove sia stato pattuito tra Banca e Cliente, le condizioni economiche potranno essere applicate e variare in fasi temporali diverse. Tale previsione sarà prevista esplicitamente in contratto.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione della banca.**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, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto.**

## VOCI DI COSTO

## Spese fisse

Gestione liquidità	
Spese per l'apertura del conto	€ 0,00
Canone annuo per tenuta del conto (con addebito mensile, in via posticipata, dell'importo diviso 12; per quanto riguarda il primo canone mensile relativo al mese di apertura del conto, esso sarà addebitato in ogni caso per l'intero importo nel mese immediatamente successivo a quello di accensione.)	€ 222,00
Numero di operazioni annuali incluse nel canone annuo	600
Spese annue per conteggio interessi e competenze	€ 0,00

Servizi di pagamento	
Canone annuo carta di debito nazionale	carta non disponibile
<b>Canone annuo carta di debito internazionale CiviBank Card Business</b>	
- Canone annuo carta (Mastercard)	€ 24,00
<b>Canone annuo carta di credito Nexi Business</b>	
- Canone annuo carta Visa/Mastercard	€ 51,65
<b>Canone annuo carta multifunzione</b>	carta non disponibile
Home Banking	
<b>Canone annuo per internet banking</b>	
<b>Canone isi-business</b>	
- isi-business ("Monobanca")	€ 0,00
- isi-business ("Multibanca")	min 36 € - max 132 €
Spese variabili	
Gestione liquidità	
<b>Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone</b> (costo di registrazione operazione - si aggiunge al costo dell'operazione)	
- Operazioni in accredito effettuate allo sportello	€ 2,30
- Operazioni in accredito effettuate tramite internet	€ 1,00
- Operazioni in accredito effettuate in accentrato	€ 1,00
- Operazioni in addebito effettuate allo sportello	€ 2,30
- Operazioni in addebito effettuate tramite internet	€ 1,00
- Operazioni in addebito effettuate in accentrato	€ 1,00
<b>Invio estratto conto</b>	
- Spese per invio in formato cartaceo	€ 1,00
- Spese per invio in formato elettronico (tramite prodotto internet banking)	€ 0,00
Servizi di pagamento	
<b>Prelievo presso sportelli automatici delle Banche del Gruppo in Italia</b>	€ 0,00
<b>Prelievo presso sportelli automatici presso altra Banca</b>	€ 3,00
<b>Bonifico verso Italia e UE con addebito in c/c</b>	
Esecuzione a favore di c/c della Banca di Cividale	
- Effettuato allo sportello	€ 0,00
- Effettuato on-line e accentrato	€ 0,00
Esecuzione a favore di c/c di un'altra banca	
- Effettuato allo sportello	€ 4,00
- Effettuato on-line e accentrato	€ 1,10
<b>Bonifico - SEPA Istantaneo</b>	
Commissione d'intervento per l'esecuzione di bonifici SEPA istantanei	0,20%, min. di € 6,00 e max. di € 20,00
Commissione d'intervento per l'accredito di bonifici SEPA istantanei	€ 1,40
<b>Limiti di importo:</b>	
per ogni bonifico SEPA istantaneo in accredito: EUR 100.000,00; per ogni bonifico SEPA istantaneo in addebito: EUR 1.500,00	
<b>Domiciliazione utenze (esclusi Partner Commerciali)</b>	€ 1,10
<b>Versamento Assegni presso ATM</b>	€ 0,00
Interessi somme depositate	
Interessi creditori	
Tasso creditore annuo nominale (calcolo interessi in base all'anno civile)	0,000%
Fidi e sconfinamenti	
Fidi	
<b>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate.</b> Per questa informazione è necessario leggere il foglio informativo Affidamento.	
<b>Commissione onnicomprensiva</b> Per questa informazione è necessario leggere il foglio informativo Affidamento.	
Sconfinamenti extra-fido	
<b>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate.</b> Il tasso è calcolato sommando lo spread previsto all'Euribor 6 mesi rilevato semestralmente con valuta primo giorno del semestre di riferimento, arrotondato al quarto di punto superiore o, in caso di Euribor negativo, con valore uguale a zero. Il calcolo interessi avviene in base all'anno civile.	14,000%
Euribor 6 mesi 365 (valuta e valore)	02.01.2024 3,931%

Spread	10,000%
<b>Commissione di istruttoria veloce (CIV)</b>	applicata per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento
<u>Non Consumatori</u>	
- FRANCHIGIA (relativa al saldo disponibile):	€ 50,00
- Per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento entro il limite di franchigia:	€ 0,00
- Per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento oltre il limite di franchigia:	€ 21,00
Per ogni trimestre l'importo massimo applicabile: Addebito trimestrale, in via posticipata.	€ 250,00
<b>Sconfinamenti in assenza di fido</b>	
<b>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate.</b> Il tasso è calcolato sommando lo spread previsto all'Euribor 6 mesi rilevato semestralmente con valuta primo giorno del semestre di riferimento, arrotondato al quarto di punto superiore o, in caso di Euribor negativo, con valore uguale a zero. Il calcolo interessi avviene in base all'anno civile.	14,000%
Euribor 6 mesi 365 (valuta e valore)	02.01.2024 3,931%
Spread	10,000%
<b>Commissione di istruttoria veloce (CIV)</b>	applicata per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento
<u>Non Consumatori</u>	
- FRANCHIGIA (relativa al saldo disponibile):	€ 50,00
- Per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento entro il limite di franchigia:	€ 0,00
- Per ogni sconfinamento o incremento dello sconfinamento oltre il limite di franchigia:	€ 21,00
Per ogni trimestre l'importo massimo applicabile: Addebito trimestrale, in via posticipata.	€ 250,00
<b>Altre spese</b>	€ 0,00
<b>Disponibilità somme versate</b>	
Contanti	stesso giorno
Assegni circolari stessa banca (assegni di BFF Bank)	4 giorni lavorativi
Assegni bancari sulla stessa filiale della Banca di Cividale	1 giorno lavorativo
Assegni bancari su altra filiale della Banca di Cividale	1 giorno lavorativo
Assegni circolari altri Istituti/Vaglia Banca d'Italia	4 giorni lavorativi
Assegni bancari altri Istituti	4 giorni lavorativi
Vaglia e assegni postali	4 giorni lavorativi
Il <b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b> , previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (L. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca ( <a href="http://www.civibank.it">www.civibank.it</a> ).	
Al rapporto si applica un Tasso di mora nelle misure indicate alla voce "Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate" nella sezione "Sconfinamenti in assenza di fido".	

## ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

### Operatività corrente e gestione della liquidità

<b>Spese tenuta conto</b>	
- Spesa tenuta Conto corrente con addebito trimestrale	€ 0,00
<b>Remunerazione delle giacenze</b>	
- Tasso nominale creditore su base annua	0,000%
<b>Spese per comunicazioni alla clientela</b>	
Spese produzione ed invio comunicazioni di variazione contrattuale (per ogni comunicazione)	
- online (tramite prodotto Internet Banking)	€ 0,00
- cartaceo	€ 0,00
Spese produzione ed invio comunicazioni di trasparenza (per ogni comunicazione)	
- online (tramite prodotto Internet Banking)	€ 0,00
- cartaceo	€ 0,00
Spese per messa a disposizione della comunicazione relativa ad operazioni di pagamento di cui al D.Lgs. 11/2010	
- allo sportello, su richiesta, una volta al mese	€ 0,00
Spese per richiesta di informazioni da parte del cliente ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti, per operazioni di pagamento di cui al D.Lgs. 11/2010	
- online (tramite prodotto Internet Banking)	€ 0,00

- cartaceo (tramite servizio postale)	€ 2,00
- fermo posta o casella postale	€ 0,50
- allo sportello (messa a disposizione della comunicazione con frequenza maggiore di una volta al mese)	€ 2,00
Periodicità standard invio estratto conto	mensile
Spese per ogni estratto conto aggiuntivo rispetto a quelli previsti dallo standard	€ 1,00
Spese per Certificazioni	€ 5,00
Spese per fotocopia, riproduzione estratti conto o estratto movimenti, contabili e/o altri documenti:	
- per ogni documento archiviato in formato elettronico	€ 1,50
- per ogni documento in formato cartaceo	€ 5,00
(il documento può essere composto da pagine singole o più pagine. Ad esempio: un estratto conto relativo ad un periodo, anche se consta di più pagine è considerato singolo documento. Lo scalare costituisce parte integrante dell'estratto conto).	

## Servizi di pagamento

### Carta di debito internazionale CiviBank Card Business (Mastercard)

Prelevamenti presso sportelli automatici	
- delle Banche del Gruppo in Italia	€ 0,00
- di altre banche Area Euro	€ 3,00
- di altre banche Area Extra Euro	€ 3,50
Pagamenti tramite POS	
- in Italia e Area Euro	€ 0,00
- in Area Extra Euro	€ 0,00

### Carta di credito Nexi Business

<b>Costo prelevamento (anticipi contante)</b>	
- Prelievo in Euro presso sportello automatico	4,80% dell'importo prelevato, minimo € 0,52
- Prelievo in valuta estera presso sportello automatico	4,80% dell'importo prelevato, minimo € 5,16
<b>Costo pagamenti</b>	
- Pagamenti in Italia e all'estero	€ 0,00
- Domiciliazione utenze e pagamenti periodici	€ 0,00
- Rifornimento di carburante effettuato in Italia	max € 0,77
<b>Spese documentazione</b>	
- Estratto Conto online	€ 0,00
- Estratto Conto cartaceo	€ 1,15
- Imposta di bollo (solo per saldi superiori a € 77,46)	€ 2,00

### Assegni

<b>Assegni bancari</b>	
Rilascio libretti assegni (numero dieci assegni per ciascun libretto)	€ 5,00
<b>Spese accessorie assegno circolare con addebito in conto</b>	
Emissione assegno circolare	€ 7,50

### Utenze e altri pagamenti

Pagamento SDD CORE (esclusi Partner Commerciali)	€ 1,10
Pagamento SDD B2B (esclusi Partner Commerciali)	€ 1,10
Commissione per storno (return) di un addebito diretto SDD CORE	€ 3,00
Commissione per storno (return) di un addebito diretto SDD B2B	€ 3,00

### Bonifici e pagamenti ricorrenti

<b>Bonifico verso Italia e UE con addebito in c/c</b>	
Esecuzione a favore di C/C della Banca di Cividale	
- Effettuato allo sportello	€ 0,00
- Effettuato on-line e accentrato	€ 0,00
Esecuzione a favore di C/C di un'altra banca	
- Effettuato allo sportello	€ 4,00
- Effettuato on-line e accentrato	€ 1,10
<b>Pagamenti ricorrenti</b>	
Attivazione/modifica/estinzione pagamenti ricorrenti	€ 0,00
Commissione per ogni pagamento ricorrente	
- Esecuzione a favore di C/C della Banca di Cividale	€ 0,00
- Esecuzione a favore di C/C presso un'altra banca	€ 1,10
<b>Spese per servizi accessori</b>	
Bonifico My Bank	€ 2,00
Commissione aggiuntiva per bonifico urgente	€ 9,00
Esecuzione di bonifici verso C/C altre banche di importo maggiore di 500.000 €	€ 9,00
Commissione per bonifici multipli sulla scorta di elenchi cartacei	€ 3,00
Bonifico con coordinate non corrispondenti agli standard vigenti per i pagamenti interbancari	€ 0,00
Commissione per rifiuto (reject) di un bonifico SCT	€ 3,00

Commissione per storno (return) di un bonifico SCT	€ 3,00
Commissione per richiamo (recall) di un bonifico SCT	€ 3,00
<b>Commissione per assegni versati con soluzione di backup</b>	€ 0,00
<b>Bonifico all'estero (bonifico non SCT)</b>	
Commissione d'intervento per bonifici allo sportello	0,15%, min. € 5,00
Commissione d'intervento per bonifici in forma elettronica	0,10%, min. € 3,00
Spese d'esecuzione per bonifici allo sportello	€ 9,00
Spese d'esecuzione per bonifici in forma elettronica	€ 6,00
<b>Bonifico dall'estero (bonifico non SCT)</b>	
Commissione d'intervento	0,15%, min. € 5,00
Spese d'esecuzione	€ 9,00
Commissione per liquidazione in contanti	0,15%, min. € 20,00
<b>Negoziazione Assegni esteri "sbf"</b>	
Commissione d'intervento	0,15%, min. € 5,00
Spese d'esecuzione	€ 9,00
Richiesta benefondi	€ 20,00
Assegno impagato	€ 30,00
<b>Altro</b>	
<b>Costo per operazioni varie (si aggiunge al costo di registrazione dell'operazione)</b>	
Pagamento MAV	€ 0,00
Pagamento RIBA	€ 0,00
Pagamento Freccia	€ 0,00
Pagamento bollettino Postale	€ 3,50
Commissione di pagamento tramite servizio CBILL/PagoPA via canali isi	€ 1,00
Commissione di pagamento tramite servizio CBILL/PagoPA allo sportello/filiale	€ 2,00
Commissione per accredito transato POS	€ 0,00
Commissione anticipo fatture	€ 0,00
Pagamenti di effetti domiciliati presso altre banche	€ 25,00
<b>Spese per servizi accessori vari</b>	
Annullamento o revoca di pagamenti entro la data di esecuzione stabilita (esclusa la richiesta da parte di clienti trasmessa tramite prodotti isi)	€ 15,00
Comunicazione di un giustificato rifiuto dell'esecuzione di un ordine di pagamento o di un addebito diretto (nel caso di comunicazione non tramite prodotti isi)	€ 10,00
Elaborazione di una richiesta di storno o di recupero fondi di un pagamento eseguito	€ 50,00
Richieste indagine pagamenti	€ 70,00
Collegamento C.B.I. passivo	€ 2,00
Imposta di bollo (per anno)	secondo le disposizioni legislative tempo per tempo vigenti
<b>Valute</b>	
<b>Valute su versamenti ed altri accreditati</b>	
Contanti	giornata lavorativa
Assegni bancari sulla stessa dipendenza della Banca di Cividale	giornata lavorativa
Assegni bancari tratti su altre dipendenze della Banca di Cividale	giornata lavorativa
Assegni bancari tratti su altre banche	3 giorni lavorativi
Assegni circolari BFF Bank emessi dalla Banca di Cividale	giornata lavorativa
Assegni circolari BFF Bank emessi da altre banche	1 giorno lavorativo
Assegni circolari altri istituti/Vaglia Banca d'Italia	1 giorno lavorativo
Giorni valuta disposizioni Ri.Ba ns. banca	0 giorni lavorativi
Giorni valuta disposizioni Ri.Ba altra banca	1 giorno lavorativo
Giorni valuta disposizioni SDD ns. banca	0 giorni lavorativi
Giorni valuta disposizioni SDD altra banca	0 giorni lavorativi

Anticipo salvo buon fine su Riba, SDD, cambiali e documenti	giornata di lavorazione
Sconto di effetti	giornata di lavorazione
Bonifico da dipendenze della Banca di Cividale	giornata (valuta compensata)
Bonifico da banche corrispondenti	giornata (valuta compensata)
Pagamento di dividendi, coupon, rimborso titoli (eccetto titoli di stato italiani)	2 giorni lavorativi
Pagamento cedole e rimborso titoli di stato italiani	data scadenza
Accrediti diversi (senza valuta di riferimento)	giornata (valuta compensata)
Rimborso PCT	data di scadenza
<b>Valute su prelevamenti ed addebiti vari</b>	
Prelevamenti, anche con carta di debito presso sportelli automatici	data prelevamento
Emissione di assegni da carnet	data emissione
Ordini permanenti di pagamento	data scadenza pagamento
Ordini di bonifico	giornata
Ordini di bonifico con valuta fissa per il beneficiario:	
- per bonifici a banche corrispondenti	2 giorni lavorativi antecedenti alla data valuta per il beneficiario
- per bonifici a dipendenze della Banca di Cividale	giornata (valuta compensata)
Richiesta assegni BFF Bank	giornata
Ritiro effetti e Riba (domiciliati presso Banca di Cividale o presso altre banche)	data scadenza effetto
Pagamento certificati di conformità	valuta compensata
Addebiti vari (senza valuta di riferimento)	giornata
<b>Valute per operazioni estere</b>	
Bonifico all'estero, valuta per l'ordinante	data d'esecuzione
Bonifico dall'estero in Euro e tutte le divise PSD (senza negoziazione contro Euro), valuta per il beneficiario	valuta compensata (= valuta Dare banca estera)
Tutti gli altri bonifici dall'estero, valuta per il beneficiario	2 giorni lavorativi
Negoziazione di assegni esteri „SBF“, valuta per il beneficiario	
- per assegni in valuta ed in Euro tratti su banche in Germania, Austria	7 giorni di calendario
- per assegni in valuta ed in Euro tratti su tutti gli altri paesi	12 giorni di calendario
- per assegni in valuta tratti su Italia	12 giorni lavorativi
- per traveller's cheques	5 giorni lavorativi
<b>Tasso di cambio per operazioni estere</b>	
Tasso di cambio applicato al bonifico:	quello del giorno e del momento in cui la banca effettua l'operazione
<b>Altro</b>	
Termini, decorsi i quali, si presumono pagati, salvo diversi avvisi, gli importi versati corrispondenti ad assegni bancari e circolari nonché alle disposizioni RIBA e SDD.	
I termini sono calcolati in giorni lavorativi successivi a quello di versamento dei titoli, rispettivamente di scadenza delle disposizioni RIBA e SDD:	
<b>Assegni</b>	
Assegni bancari della Banca di Cividale tratti sulla stessa dipendenza accreditante	1 giorno
Assegni bancari tratti su altre dipendenze della Banca di Cividale	5 giorni
Assegni bancari	9 giorni
Assegni circolari BFF Bank	5 giorni
Assegni circolari di altre banche	9 giorni
<b>RIBA e SDD</b>	
Disposizioni domiciliate presso la Banca di Cividale	
- RIBA	1 giorno
- SDD CORE*	6 giorni
- SDD B2B	1 giorno
Disposizioni domiciliate presso altre banche	

- RIBA	3 giorni
- SDD CORE*	7 giorni
- SDD B2B	3 giorni
* Lo schema "SDD CORE" prevede la facoltà di rimborso per il Debitore di una transazione SDD autorizzata (operazione contestata nell'ambito di un mandato valido), entro 8 settimane dalla data di addebito.	
<b>OPERAZIONI DI BONIFICO</b>	
Per quanto concerne le operazioni di bonifico valgono i seguenti termini massimi entro i quali, in esecuzione di un ordine di bonifico, i fondi sono accreditati sul conto della banca del beneficiario:	
- bonifici nazionali	entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di accettazione dell'ordine
- bonifici transfrontalieri per paesi della Comunità europea (in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo)	entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di accettazione dell'ordine
In caso di ricevimento di un bonifico, i fondi, accreditati sul conto della banca del beneficiario, sono messi a disposizione di quest'ultimo:	
- bonifici nazionali	stesso giorno
- bonifici dall'estero in euro, e nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo	nella stessa giornata in cui l'importo stesso è accreditato sul conto della banca

## RECESSO, RECLAMI E DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

### Recesso dal contratto

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto. La Banca può recedere dal contratto con un preavviso di due mesi.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n. 3 giorni lavorativi in caso di assenza di servizi accessori

n. 30 giorni lavorativi in caso di presenza di servizi accessori

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca di Cividale S.P.A. Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 - 33043 Cividale del Friuli, o tramite e-mail all'indirizzo [ufficioreclami@civibank.it](mailto:ufficioreclami@civibank.it) ovvero con posta certificata PEC all'indirizzo [ufficioreclami@cert.civibank.it](mailto:ufficioreclami@cert.civibank.it), oppure compilando il relativo modulo presente alla voce Reclamo sul proprio Sito Internet, che risponde nei termini previsti dalla normativa di riferimento, attualmente di 60 giorni. Per i servizi di pagamento, attualmente i termini di risposta sono di 15 giorni lavorativi. Qualora non fosse possibile rispondere entro il termine previsto, la Banca di Cividale invierà una lettera interlocutoria, precisando i motivi del ritardo ed indicando il termine entro il quale si impegna a rispondere al cliente, termine che non può superare i 35 giorni lavorativi.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* presso la Banca d'Italia per controversie relative ad operazioni e servizi bancari con l'esclusione dei servizi di investimento o accessori. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), recarsi presso una Filiale della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca.

### Mediazione obbligatoria

Dal 21 marzo 2011 chi intende agire in giudizio relativamente a controversie sorte in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi ha l'obbligo di esperire un preventivo tentativo di conciliazione (procedimento di mediazione).

Tale obbligo può essere assolto ricorrendo alternativamente a:

- un Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia;
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie relative ad operazioni e servizi bancari con l'esclusione dei servizi di investimento o accessori;
- alla Camera di Conciliazione ed arbitrato presso la Consob per tutte le controversie in materia di servizi di investimento insorte per la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza.

## LEGENDA

<b>Addebito Diretto SEPA (SEPA Direct Debit - SDD)</b>	addebito preautorizzato con apposito mandato utilizzato generalmente per i pagamenti di natura ricorrente, come ad esempio per le utenze (bollette di telefono, luce, gas o le rate di un prestito personale), ma può essere utilizzato anche una tantum (one off) per il pagamento di fatture commerciali. Ci sono due schemi di incasso: Addebito Diretto SEPA Core e Addebito Diretto SEPA B2B. Il servizio permette al cliente Debitore, intestatario di conto corrente in essere presso la Banca di Cividale di pagare a scadenza certa, con addebito sul proprio rapporto di conto corrente, le somme dovute nei confronti di propri Creditori titolari, a loro volta, di un conto aperto anche presso altre Banche situate in Italia o in uno dei Paesi dell'Area Unica dei Pagamenti Europei (SEPA). L'importo trasferito può variare.
<b>Addebito Diretto SEPA B2B (SDD B2B)</b>	utilizzabile, dal lato del pagatore, solo da clienti non classificati come 'consumatori', che non prevede la possibilità di richiedere rimborso.
<b>Addebito Diretto SEPA Core (SDD Core)</b>	utilizzabile, dal lato del pagatore, da tutte le tipologie di clienti, che prevede, tra l'altro, la possibilità di richiedere un rimborso entro 8 settimane dall'addebito da parte del pagatore.

<b>Area Unica dei Pagamenti Europei (Single Euro Payments Area - SEPA)</b>	Indica l'area in cui i cittadini europei, le imprese e le pubbliche amministrazioni sono in grado di effettuare operazioni di pagamento in euro verso ciascun altro conto, potendo contare su sistemi armonizzati per quanto riguarda le caratteristiche degli strumenti, gli standard, le infrastrutture e i costi.
<b>Bonifico – extra SEPA:</b>	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.
<b>Bonifico SEPA (SEPA Credit Transfer - SCT)</b>	bonifico effettuato da una banca (o ente) insediata in uno stato membro dell'Unione Europea, Liechtenstein, Norvegia, Islanda, Svizzera e Principato di Monaco per incarico di un ordinante, al fine di mettere a disposizione una somma di denaro a favore di un beneficiario presso una banca (o ente) insediata in uno dei medesimi paesi; l'ordinante ed il beneficiario di un'operazione di bonifico SEPA possono coincidere.
<b>Codice Identificativo Unico</b>	Si tratta di dati identificativi che il cliente deve fornire per consentire alla Banca di Cividale l'esecuzione degli ordini impartiti dal Cliente stesso.
<b>Commissione d'intervento</b>	Trattasi di commissione applicata dalla banca per l'esecuzione dell'operazione.
<b>Consumatore</b>	Consumatore é la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Disponibilità su versamenti di assegni e delle somme accreditate</b>	Termini di disponibilità (non stornabilità) - salvo casi di forza maggiore - espressi in giorni lavorativi successivi alla data di negoziazione e/o di lavorazione del versamento.
<b>EPC (European Payment Council)</b>	Struttura organizzativa formata da istituzioni, fra cui banche commerciali, banche popolari, banche di credito cooperativo, casse di risparmio. L'obiettivo della struttura è realizzare l'area di pagamento unica (SEPA) e rappresentare l'industria bancaria europea nelle relazioni con il SEBC (Sistema Europeo delle Banche Centrali) e con le autorità europee in tema di sistemi di pagamento.
<b>Mandato SEPA</b>	Documento fornito dal Debitore al Creditore completo in ogni suo elemento, che contiene il consenso espresso e l'autorizzazione all'Addebito Diretto SEPA (SDD B2B o SDD Core) a valere su uno specifico rapporto di conto di pagamento intestato al Debitore, autorizzando altresì la Banca del Debitore ad eseguire i relativi addebiti, singoli o ricorrenti. La raccolta e la conservazione del mandato è a carico del Creditore e riguarda esclusivamente il suo rapporto con il Debitore.
<b>Non-Consumatore</b>	Non consumatore é la persona fisica o giuridica che agisce per scopi attinenti l'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta.
<b>Operazioni in portafoglio</b>	Trattasi di spese di registrazione contabile che vengono effettuate in relazione ai documenti di portafoglio, cioè cambiali, Riba, Rid e Mav.
<b>Operazioni "R" (Reject, Return, Recall, Refusal, Reversal, Revocation e Refund)</b>	Operazioni che prevedono l'opposizione del Debitore all'addebito del proprio conto ai sensi della normativa sugli Addebiti Diretti SEPA (SDD) e sul Bonifico SEPA (SCT).
<b>Ordine permanente di bonifico:</b>	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.
<b>Pagamento canone TV</b>	Il servizio consente il pagamento annuale del canone TV.
<b>Pagamento Mediante Avviso (M.AV.)</b>	Il servizio consente il pagamento di somme frazionate a favore generalmente di Enti Pubblici, condomini e società finanziarie di credito al consumo.
<b>Partner Commerciali</b>	Soggetto, privato o giuridico, che si impegna a collaborare con CiviBank e/o con società appartenenti al Gruppo Sparkasse per lo svolgimento di progetti di interesse comune secondo i termini e le condizioni contenute nel relativo accordo.
<b>Prodotti ON</b>	Trattasi di servizi bancari telematici e servizi self-service.
<b>Restituzione (Reversal)</b>	Restituzione per iniziativa del Creditore.
<b>Revoca del Debitore (Refusal)</b>	Opposizione all'Addebito Diretto SEPA (SDD) prima del regolamento sul conto. Il Debitore per qualsiasi motivo chiede alla propria Banca – prima della scadenza - di non pagare la richiesta di incasso.
<b>Ricariche telefoniche</b>	Il servizio consente di effettuare ricariche a valere sulla carta telefonica prepagata per l'importo prescelto.
<b>Ricevuta Bancaria (Ri.Ba)</b>	Il servizio consente il pagamento di un ordine di incasso emesso da un'azienda creditrice
<b>Richiamo (Recall)</b>	Richiamo entro la data di scadenza di un addebito sul conto per frode, problemi tecnici o invio doppio.
<b>Richiamo (Revocation)</b>	Richiesta di revoca dell'incasso pervenuta dalla Banca del Creditore su iniziativa del Creditore, prima e non oltre la data di scadenza.
<b>Rifiuto / Scarto (Reject)</b>	Richieste d'incasso scartate dalla Banca del Creditore, dal CSM (Clearing and Settlement Mechanism) o dalla Banca del Debitore dal normale ciclo di elaborazione prima del regolamento interbancario.
<b>Rilascio moduli di assegni:</b>	Rilascio di un carnet di assegni.
<b>Rimborso (Refund)</b>	Richiesta del Debitore per ottenere la restituzione di una somma dopo che è già stata addebitata entro 8 settimane dalla data di addebito (solo per SDD Core)
<b>SCT (SEPA Credit Transfer):</b>	Bonifici in Euro in o da paesi aderenti alla SEPA, la Single Euro Payments Area (Area unica dei pagamenti in euro) che è il progetto promosso dall'UE che mira a estendere il processo d'integrazione europea ai pagamenti al dettaglio in euro effettuati con strumenti diversi dal contante (bonifici, addebiti diretti e carte di pagamento), con l'obiettivo di favorire l'efficienza e la concorrenza all'interno dell'area UE.
<b>Servizi di Pagamento</b>	I servizi di pagamento offerti dalla Banca di Cividale consentono al cliente di trasferire, versare, prelevare o ricevere somme di denaro a valere sul conto corrente intestato al Cliente.
<b>Spese accessorie</b>	Spese aggiuntive richieste per particolari servizi.



<b>Spese d'esecuzione</b>	Spese di esecuzione dell'operazione.
<b>Spese per servizi accessori</b>	Spese richieste per particolari servizi accessori.
<b>Stati appartenenti all'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA)</b>	(i) Paesi UE (Unione europea): Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Austria, Olanda, Belgio, Lussemburgo, Danimarca, Grecia, Svezia, Finlandia, Gran Bretagna, Irlanda, Cipro, Estonia, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Slovenia, Ungheria, Bulgaria, Romania, Croazia; (ii) Paesi EEA (Spazio economico europeo): Islanda, Liechtenstein, Norvegia; (iii) Svizzera.
<b>Storno (Return)</b>	Storno da parte della Banca quando non è possibile accreditare l'importo al beneficiario entro la data di scadenza.
<b>Valute sui prelievi</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.