

FOGLIO INFORMATIVO

CONTO ANTICIPAZIONE DEI TRATTAMENTI DI INTEGRAZIONE SALARIALE Covid-19

Questo conto è adatto al profilo: Giovani, Famiglie operatività bassa, Famiglie operatività media, Famiglie operatività alta.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

CORTINABANCA – Credito Cooperativo – Società cooperativa

Sede legale e direzione: Corso Italia, 80 – 32043 Cortina d'Ampezzo BL

Tel.: 0436 883800 - Fax: 0436 867654

E-mail: cortinabanca@cortinabanca.it - PEC: cortinabanca@pec.cortinabanca.it

Sito web: www.cortinabanca.it

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A153729

Iscritta all'Albo delle banche al n. 08511

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Iscrizione al Registro delle Imprese di Treviso-Belluno e C. F. n. 00078700259

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P. IVA 02529020220

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

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

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido.

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

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

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

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente**, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali e sul sito della banca www.cortinabanca.it.

Il 30/03/2020, l'ABI e le Parti Sociali coinvolte hanno stipulato una **Convenzione** che consente ai lavoratori, sospesi dal lavoro a causa dell'emergenza Covid-19, di ricevere alle banche **un'anticipazione dei trattamenti di integrazione salariale (Cassa Integrazione), previsti dal Decreto Legge "Cura Italia"** nelle more del pagamento diretto da parte dell'INPS.

CORTINABANCA aderisce a tale convenzione.

In forza di tale adesione i lavoratori e le lavoratrici dipendenti di aziende che, in attesa dell'emanazione dei provvedimenti di autorizzazione dei trattamenti di integrazione al reddito, siano sospesi/e dal lavoro a zero ore possono richiedere alla Banca un'anticipazione dell'integrazione salariale, nei casi in cui la stessa non venga anticipata dal datore di lavoro.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI

Spese per l'apertura del conto	Non previste
--------------------------------	--------------

SPESE FISSE

Tenuta del conto

	€ 0,00
Canone per tenuta del conto	Imposta di bollo: € 34,20 Canone annuo per la tenuta del conto: € 34,20
Numero di operazioni incluse nel canone annuo	Non previste

Gestione Liquidità

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

Servizi di pagamento

Rilascio di una carta di debito nazionale (emissione)	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
---	---

Rilascio di una carta di debito nazionale (gestione)	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
--	---

Circuiti abilitati	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
--------------------	---

Rilascio di una carta di debito internazionale (emissione)	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
--	---

Rilascio di una carta di debito internazionale (gestione)	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
---	---

Circuiti abilitati	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
--------------------	---

Canone annuo carta di credito	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
-------------------------------	---

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

Home banking

Canone annuo per internet banking e phone banking	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
---	---

SPESE VARIABILI	
Gestione liquidità	
Invio estratto conto	POSTA: € 0,00 CASELLARIO ELETTRONICO: € 0,00
Documentazione relativa a singole operazioni	€ 0,00
Servizi di pagamento	
Prelievo di contante allo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario in Italia	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.
Bonifico - SEPA (Verso clienti della banca)	SPORTELLO: € 1,50 INTERNET BANKING: € 0,50
Bonifico - SEPA (Verso altri istituti)	SPORTELLO: € 3,50 INTERNET BANKING: € 0,50
Bonifico - Extra SEPA (Spese fisse)	SPORTELLO: € 5,00 INTERNET BANKING: € 5,00
Bonifico - Extra SEPA (Commissioni percentuali)	SPORTELLO: 0,15% Minimo: € 5,00 INTERNET BANKING: 0,15% Minimo: € 5,00
Ordine permanente di bonifico	€ 3,00
Addebito diretto	Altri: € 0,50 Utenze (energia, telefonia, ecc): € 0,50
*Sono esclusi dal pagamento delle commissioni gli SDD/RID per prodotti di investimento e previdenziali offerti dalla Banca e gli SDD/RID verso ONLUS	
Ricarica carta prepagata	Servizio non commercializzato unitamente al conto corrente. Si rinvia al foglio informativo del relativo contratto.

INTERESSI SOMME DEPOSITATE	
Interessi creditori	
Tasso creditore annuo nominale	Tasso fisso: 0,01% Tasso Annuo Effettivo (T.A.E.) 0,01%

Fidi e sconfinamenti	
Fidi	
Durata del contratto di apertura di credito	Correlata ai tempi di liquidazione da parte dell'INPS del trattamento di integrazione salariale (massimo 7 mesi)
Importo totale del credito	Da determinarsi in base all'importo dell'integrazione salariale spettante
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate	entro fido: Tasso fisso: 1,2%
Commissione onnicomprensiva	0% Commissione onnicomprensiva, espressa su base annua, calcolata in maniera proporzionale rispetto all'importo e alla durata dell'affidamento, con addebito trimestrale.
Sconfinamenti	
Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido e extra-fido	Tasso fisso: 12,1%
Commissione di istruttoria veloce	Si veda apposita sezione

Mancato pagamento di somme divenute esigibili da parte della Banca

Tasso di mora	Applicato nella misura del tasso debitore annuo sulle somme utilizzate in caso di sconfinamenti extra-fido e/o scopertura
---------------	---

Commissione di istruttoria veloce (cd. CIV)

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

La commissione di istruttoria veloce non è dovuta:

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

La commissione viene, pertanto, applicata in caso di sconfinamenti derivanti da: pagamenti assegni, cambiali, titoli e altri effetti, esecuzione ordini, bonifici, altre disposizioni di pagamento e utenze, pagamento deleghe fiscali, prelievo contanti e emissione di assegni circolari/lettera, acquisto di strumenti finanziari, anticipazione di effetti oltre il limite di fido e qualsiasi altra operazione per la quale la banca ha svolto un'attività di istruttoria veloce.

Secondo i provvedimenti normativi in materia, la commissione di istruttoria veloce è commisurata ai costi sostenuti dalla banca per l'attività istruttoria volta a valutare se autorizzare lo sconfinamento o l'aumento dello stesso.

Commissione di istruttoria veloce (in assenza di fido)	€	0,00
Commissione di istruttoria veloce (extra-fido)	€	0,00
Numero minimo di giorni intercorrenti tra l'applicazione di una CIV e quella successiva	Non prevista	
Importo minimo di incremento di sconfinamento per l'applicazione della CIV	Non prevista	
Importo minimo di sconfinamento per l'applicazione della CIV	Vedi descrizione della spesa	
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (in assenza di fido)	Non previsto massimo	
Importo massimo della CIV addebitabile in un trimestre (extra-fido)	Non previsto massimo	

Disponibilità somme versate

Contanti	In giornata
Assegni bancari stessa filiale	In giornata
Assegni bancari altra filiale	2 giorni lavorativi
Assegni bancari altri istituti	4 giorni lavorativi
Assegni circolari Cassa Centrale Banca	4 giorni lavorativi
Assegni circolari altri istituti e valori assimilati	4 giorni lavorativi
* Per versamenti si intendono anche quelli effettuati da Cassa Continua e da Area Self	

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca www.cortinabanca.it.

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Ipotesi di calcolo: Per un affidamento di: € 1.400,00 Durata del finanziamento (mesi): 7	T.A.E.G.: 1,64%	
--	-----------------	--

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Tenuta del conto (spese diverse dal canone anno)

Registrazione operazioni non incluse nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione)

in contanti	€	0,00
da sportello	€	0,00
da canale internet	€	0,00
altre operazioni	€	0,00
Invio Estratto Conto Scalare	POSTA: €	0,00 CASELLARIO ELETTRONICO: € 0,00
Richiesta movimenti allo sportello	€	0,00
Stampa elenco condizioni	€	0,00
Invio documenti trasparenza	€	0,00
Invio documenti trasparenza online	€	0,00

Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Invio documenti variazioni condizioni	€	0,00
Invio documenti variazioni condizioni online	€	0,00
Invio avviso sconfinamento	€	1,50
Estinzione conto		

Causali che danno origina e scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico

L'elenco delle causali che danno origine ad una scritturazione contabile, a cui corrisponde un onere economico a carico del cliente, è disponibile sul sito della Banca www.cortinabanca.it, nella sezione Trasparenza-Fogli Informativi › Risparmio, e presso tutte le filiali della Banca.

Altro

Invio comunicazione rapporti dormienti	€	5,00
Recupero imposta di bollo		nella misura prevista dalla legge

SERVIZI DI PAGAMENTO

ASSEGNI BANCARI

Assegni emessi

Imposta di bollo su assegni bancari in forma libera	€	1,50
Insoluto CIT	€	1,50
Pagato tardivo CIT	€	0,00

Assegni negoziati

Negoziante per cassa assegni bancari ns. Banca	€	0,00
Negoziante per cassa assegni bancari altri istituti	0,2% Minimo: €	2,00
Insoluto CIT	€	1,50
Pagato tardivo CIT	€	0,00
Protesto	€	3,50
Richiamo assegno CIT	€	7,50
Presentazione in procedura di backup	€	30,00

Accredito al dopo incasso	€	0,00
Richiesta copia assegni / immagine	€	10,00
Altre spese	€	0,00
ASSEGNI CIRCOLARI		
Emissione assegno circolare	€	0,00
Negoziazione per cassa assegni circolari Cassa Centrale Banca	€	0,00
Negoziazione per cassa assegni circolari altri istituti e altri valori	0,2% Minimo: €	2,00
Imposta di bollo su assegni circolari in forma libera	€	1,50

VALUTE

Prelievo di contante	In giornata
Addebito assegni ns. Banca	data emissione
Addebito assegni circolari	data emissione
Versamento contanti	In giornata
Versamento assegni bancari altra filiale	In giornata
Versamento assegni bancari altri istituti	3 giorni lavorativi
Versamento assegni circolari Cassa Centrale Banca	1 giorno lavorativo
Versamento ass. circolari altri istituti e valori assimilati	1 giorno lavorativo
Resto su versamento	In giornata

* Per versamenti si intendono anche quelli effettuati da Cassa Continua e da Area Self

TERMINI DI NON STORNABILITA'

Termini massimi di addebito su versamenti di assegni domestici in euro (termini di non stornabilità – giorni lavorativi successivi a quello di versamento titoli)	
Assegni bancari tratti sulla stessa banca	2 giorni
Assegni bancari tratti su altre banche italiane	4 giorni
Assegni circolari	4 giorni

ALTRO

Periodicità addebito spese, commissioni e altri oneri diversi dagli interessi	TRIMESTRALE
Conteggio e accredito interessi avere	ANNUALE (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto.
Conteggio interessi dare	ANNUALE (al 31 dicembre di ciascun anno) o alla chiusura del rapporto. Gli interessi diventano esigibili il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati o alla chiusura del rapporto.
Riferimento calcolo interessi	ANNO CIVILE
Periodicità invio estratto conto	QUINDICINALE, MENSILE, TRIMESTRALE
Periodo applicazione operazioni omaggio	TRIMESTRALE
Periodicità applicazione canone	

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Ciascuna parte può recedere dal contratto e/o dalla inerente convenzione assegno dandone comunicazione scritta all'altra parte, con preavviso di 15 giorni.

Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, che ricorre, ad esempio, nel

caso di assegno impagato per difetto di provvista o per mancanza di autorizzazione.

Allorchè il recesso è divenuto operante, la Banca sarà tenuta ad eseguire esclusivamente gli ordini ricevuti e a pagare gli assegni tratti con la data anteriore all'efficacia del recesso stesso, sempre nei limiti della provvista e salvo diversa disposizione.

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

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi medi di chiusura del conto corrente dipendono dal numero e dalla tipologia dei servizi regolati sul conto corrente stesso, oltre che dai tempi necessari, ad esempio, per l'incasso degli assegni non contabilizzati o per l'addebito delle spese pagate con carta di credito, telepass, utenze, ecc.

I tempi massimi di chiusura del conto corrente sono pari a n° 15 giorni, decorrenti dalla definitiva estinzione/liquidazione/esecuzione di tutti i rapporti e operazioni collegati/connessi al rapporto principale di conto corrente.

Il termine massimo è indicativo nel senso che, in mancanza di complessità dovute a rapporti collegati al conto da chiudere, l'operazione di chiusura può avvenire in tempi molto più brevi, così come potrebbe eccezionalmente esser superato a causa del protrarsi delle situazioni che ne impediscono la chiusura (ad esempio, per pratiche di successione in corso).

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca per iscritto, con una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a CORTINABANCA - Credito Cooperativo – Società cooperativa - Ufficio Reclami - Corso Italia, 80 – 32043 Cortina d'Ampezzo (BL);
- in via informatica all'indirizzo di posta elettronica della Banca cortinabanca@cortinabanca.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) cortinabanca@pec.cortinabanca.it;
- consegna allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

La banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it

Se il cliente intende rivolgersi al giudice, egli – se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati – deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore BancarioFinanziario. Rimane fermo che le parti possono concordare anche successivamente alla conclusione del presente contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore BancarioFinanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

GLOSSARIO

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca / intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca / intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi

	SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata del fido. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Fido	Contratto in base al quale la banca / intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca / intermediario secondo le istruzioni del cliente.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca / intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebito per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca / intermediario del cliente.
Rilascio di una carta di debito	Rilascio, da parte della banca / intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate da cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Tenuta del conto	La banca / intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.

**FOGLIO INFORMATIVO RELATIVO AI SERVIZI DI PAGAMENTO
REGOLATI SU CONTO CORRENTE DI CORRISPONDENZA
DIVERSI DAGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO (BANCA VIRTUALE E CARTE DI DEBITO E CREDITO)**

INFORMAZIONI SULLA BANCA

**CORTINABANCA –
Credito Cooperativo – Società cooperativa**

Sede legale e direzione: Corso Italia, 80 – 32043 Cortina d'Ampezzo BL

Tel.: 0436 883800 - Fax: 0436 867654

E-mail: cortinabanca@cortinabanca.it - PEC: cortinabanca@pec.cortinabanca.it

Sito web: www.cortinabanca.it

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A153729

Iscritta all'Albo delle banche al n. 08511

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Iscrizione al Registro delle Imprese di Treviso-Belluno e C. F. n. 00078700259

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P. IVA 02529020220

CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO?

Con la prestazione di servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando il conto corrente acceso presso la banca. Gli ordini di pagamento pervengono alla banca direttamente dal pagatore oppure dal beneficiario, dietro rilascio di una preautorizzazione, conferita dal pagatore alla sua banca, di addebito sul proprio conto. Appartengono alla prima categoria: il bonifico, il bollettino bancario Freccia, il Mav, il bollettino postale e le Ri.Ba.; appartiene alla seconda l'SDD.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

a) il **bonifico/Sepa**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;

b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;

c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;

d) l'**Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti che presuppone una preautorizzazione all'addebito in conto da parte del debitore. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica, attraverso un'apposita procedura interbancaria, delle informazioni relative agli incassi da eseguire dalla banca del creditore (banca assuntrice) a quella del debitore (banca domiciliataria);

e) la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**, ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;

f) la **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;

g) altri **pagamenti diversi**.

Le norme sui servizi di pagamento non si applicano, invece, nel caso di operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito
- quelli connessi alla variazione unilaterale delle condizioni da parte della banca.

Il bonifico viene eseguito sulla base dell'identificativo unico fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico Italia: IBAN;
- bonifico estero/bonifico Sepa: Iban e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto SEPA: IBAN e coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

SERVIZI DI PAGAMENTO

CASSA VALUTE (compravendita di banconote)

Tasso di cambio	Cambio rilevato nel durante
Spread di cambio su quotazione di riferimento a clienti della banca	1,000%
Spese per acquisto banconote valuta	€ 2,00
Spese per vendita banconote valuta	€ 2,00

ASSEGNI ESTERO

Tasso di cambio	Cambio rilevato nel durante
Spread di cambio su quotazione di riferimento a clienti della banca	1,000%

Assegni bancari in valuta o di conto estero

Assegni negoziati presso la ns Banca e tratti su altre banche

spese fisse	€ 3,00
commissione	0,15% Minimo: € 1,00

Assegni tratti sulla ns banca e negoziati al dopo incasso presso altre banche (esecuzione di bonifico per il pagamento della somma al beneficiario)

spese fisse per bonifici transfrontalieri	€ 3,00
spese fisse per bonifici non transfrontalieri	€ 10,00
commissione per bonifici non transfrontalieri	0,15% Minimo: € 5,00

Travellers' cheque

Spesa per assegno	€ 0,50
Commissione per assegno	0,15% Minimo: € 1,00

BONIFICI

Bonifici effettuati dalla Banca su incarico della clientela

Bonifico interno (stessa banca)

in contanti	€ 3,00
-------------	--------

da "Area Self" (ATM evoluto/Chiosco)	€	1,00
Giroconto	€	0,00
Bonifico - SEPA		
in contanti	€	5,00
da "Area Self" (ATM evoluto/Chiosco)	€	1,50
urgente	€	5,00
Bonifico di Importo Rilevante (BIR)	€	5,00
Bonifico estero *		
in contanti completo di coordinate BIC	€	5,00
in contanti incompleto di coordinate BIC	€	10,00
con addebito in conto incompleto di coordinate BIC	€	10,00
con esecuzione tramite assegno	€	15,00
da Internet incompleto di coordinate BIC	€	10,00
Tasso di cambio per bonifici in valuta	Cambio rilevato nel durante	
Spread di cambio su quotazioni di riferimento per bonifici in valuta	+/- 0,40%	
Accredito con spese a carico ordinante (spese OUR)	€	30,00
Preavviso invio bonifico tramite fax	€	3,00

Bonifici ricevuti dalla Banca a favore della clientela (accredito bonifico)

Bonifico interno (stessa banca)	€	0,00
Bonifico - SEPA	€	0,00
Bonifico estero*	€	0,00
Commissione bonifico estero in entrata	0,15% Minimo: €	5,00
Tasso di cambio per bonifici in valuta	Cambio rilevato nel durante	
Spread di cambio su quotazioni di riferimento per bonifici in valuta	+/- 0,40%	

*Per "bonifico estero" si intende:

- bonifico verso Paesi dell'Area SEPA e dello Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), nella divisa ufficiale (diversa dall'Euro) di uno degli Stati membri;
- bonifico in Euro o in divisa diversa dall'Euro verso Paesi extra SEPA o Spazio Economico Europeo.

Per questi bonifici, il pagatore e il beneficiario sostengono ciascuno le spese applicate dal rispettivo prestatore di servizi di pagamento (cd. PSP). Per la sola operatività da sportello è possibile che le spese vengano applicate interamente al pagatore, su espressa richiesta del pagatore medesimo.

ORDINI PERMANENTI DI BONIFICO

Disposti su clienti con addebito in conto corrente	€	1,00
--	---	------

ADDEBITI DISPOSIZIONI

Pagamento effetti da sportello in contanti	€	0,00
Pagamento effetti da sportello con addebito in conto	€	0,00
Pagamento effetti da internet	€	0,00
Pagamento RiBa da sportello in contanti	€	0,00
Pagamento RiBa da sportello con addebito in conto	€	0,00
Pagamento RiBa da internet	€	0,00
Pagamento MAV da sportello in contanti	€	0,00
Pagamento MAV da sportello con addebito in conto	€	0,00
Pagamento MAV da internet	€	0,00
Pagamento RAV da sportello in contanti	€	2,00
Pagamento RAV da sportello con addebito in conto	€	1,00
Pagamento RAV da internet	€	1,00
Pagamento Bollettini Freccia da sportello in contanti	€	2,00

Pagamento Bollettini Freccia da sportello con addebito in conto	€	1,00
Pagamento Bollettini Freccia da internet	€	1,00
Ritiro effetti	€	6,50

UTENZE E PAGAMENTI RICORRENTI

Pagamento bollette Energia da sportello	€	2,00
Pagamento bollette Energia con addebito in conto	€	1,00
Pagamento bollette acqua da sportello	€	2,00
Pagamento bollette acqua con addebito in conto	€	1,00
Pagamento bollette gas da sportello	€	2,00
Pagamento bollette gas con addebito in conto	€	1,00
Pagamento bollette telefonia mobile da sportello	€	2,00
Pagamento bollette telefonia mobile con addebito in conto	€	1,00
Pagamento bollette telefonia fissa da sportello	€	2,00
Pagamento bollette telefonia fissa con addebito in conto	€	1,00
Pagamento deleghe F23 da sportello	€	0,00
Pagamento deleghe F23 con addebito in conto	€	0,00
Pagamento deleghe F23 da internet	€	0,00
Pagamento deleghe F24 da sportello	€	0,00
Pagamento deleghe F24 con addebito in conto	€	0,00
Pagamento deleghe F24 da internet	€	0,00
Pagamento bollettini c/c postale da sportello (cod. 674,896,123/451)*	€	1,00
Pagamento bollettini c/c postale con addebito in conto (cod. 674,896,123/451)*	€	1,00
Pagamento bollettini c/c postale da INBank (cod. 674,896,123/451)*	€	0,80
Pagamento bollettini TELECOM da INBank	€	1,00
Pagamento bollettini RAI da INBank	€	1,50
Pagamento bollette CBILL da INBank	€	1,00
Pagamento bollettini c/c postale da ATM aziendali e di altre BCC/CRA (cod. 674,896,123/451)*	€	0,80
Pagamento bollettini c/c postale da ATM altra Banca (cod. 674,896,123/451)*	€	1,40
Pagamento bollettini TELECOM da ATM	€	1,00
Pagamento bollettini RAI da ATM	€	1,50
Commissione aggiuntiva per pagamenti di bollettini di c/c postale oltre i 30 giorni	€	1,00

* Alla spesa indicata per il pagamento dei bollettini di c/c postale vanno aggiunte le spese reclamate dall'Ufficio Postale (esclusi TELECOM e RAI). I bollettini 451 possono essere pagati solo se non vengono richiesti informazioni o dati aggiuntivi.

Il pagamento dei bollettini di c/c postale da Internet è subordinato all'abilitazione al servizio SMS e pagamenti WEB, per i quali si rinvia ai Fogli Informativi dei relativi contratti

ALTRE SPESE

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

Casellario postale	
Canone annuo	€ 20,00
Richiesta copia chiavi casellario postale	€ 10,00
Invio postale della corrispondenza domiciliata ma non ritirata dopo 6 mesi di giacenza nel casellario	€ 0,00
Richieste copia documenti	
Richieste copia estratti conto a foglio e altre fotocopie di documentazione bancaria	
richieste ordinarie (entro 8 giorni lavorativi)	€ 2,50
richieste urgenti (giorno lavorativo successivo)	€ 5,00

VALUTE

ASSEGNI BANCARI IN VALUTA O DI CONTO ESTERO

Assegni tratti su altre banche	+ 10 giorni fissi
Assegni tratti sulla ns banca	in giornata

BONIFICI E DISPOSIZIONI

BONIFICI IN USCITA

Tipo Bonifico	Valute di addebito
Bonifico interno (stessa banca)	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico - SEPA	
Bonifico urgente	
Bonifico estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	
Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro	

BONIFICI IN ENTRATA

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

ORDINI PERMANENTI DI BONIFICO

Addebito ordinante	Giornata operativa di esecuzione
--------------------	----------------------------------

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Data valuta di addebito
Addebito diretto SEPA / RID	Giornata operativa di addebito
Ri.Ba	
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	

BOLLETTE

Addebito bollette, bollettini e altri	Giornata operativa di esecuzione dell'ordine
---------------------------------------	--

TEMPI DI ESECUZIONE

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

BONIFICI IN USCITA

<p>Giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i sabati e le domeniche - tutte le festività nazionali - il Venerdì Santo - tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede della Banca - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni 	<p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>Limite temporale giornaliero (cd. cut off):</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ore 14,00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*) - l'orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo <p>Nelle giornate semifestive (es. 14 agosto, 24 dicembre, 31 dicembre, giornata di formazione del personale della banca per le quali è prevista la chiusura pomeridiana, ecc.) il cd. cut off è fissato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle ore 10,00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*) - l'orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo. 	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva</p>	

TEMPI DI ESECUZIONE

BONIFICI IN USCITA		
Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario(*)
Bonifico interno (stessa banca)	-	Medesimo giorno di addebito dei fondi(*)
Bonifico - SEPA	Sportello	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
	Internet Banking	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico urgente	Sportello	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine (**)
	Internet Banking	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Sportello	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (calendario Forex) (**)
	Internet Banking	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (calendario Forex) (**)
<p>(*) In caso di bonifico interno la banca del beneficiario è la banca anche del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante.</p>		
<p>(**) La data di ricezione dell'ordine è il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva</p>		

ORDINI PERMANENTI DI BONIFICO	
Disposti su clienti della banca	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Disposti su altri istituti	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Addebiti diretti SEPA / RID	Data di scadenza	Data di scadenza
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

BOLLETTE

Addebito bollette, bollettini e altri	In giornata
---------------------------------------	-------------

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. La Banca può recedere senza preavviso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Cliente.

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

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi medi di chiusura del conto corrente dipendono dal numero e dalla tipologia dei servizi regolati sul conto corrente stesso, oltre che dai tempi necessari, ad esempio, per l'incasso degli assegni non contabilizzati o per l'addebito delle spese pagate con carta di credito, telepass, utenze, ecc.

I tempi massimi di chiusura del conto corrente sono pari a n° 15 giorni, decorrenti dalla definitiva estinzione/liquidazione/esecuzione di tutti i rapporti e operazioni collegati/connessi al rapporto principale di conto corrente.

Il termine massimo è indicativo nel senso che, in mancanza di complessità dovute a rapporti collegati al conto da chiudere, l'operazione di chiusura può avvenire in tempi molto più brevi, così come potrebbe eccezionalmente esser superato a causa del protrarsi delle situazioni che ne impediscono la chiusura (ad esempio, per pratiche di successione in corso).

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca per iscritto, con una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento, indirizzata a CORTINABANCA - Credito Cooperativo – Società cooperativa - Ufficio Reclami - Corso Italia, 80 – 32043 Cortina d'Ampezzo (BL);
- in via informatica all'indirizzo di posta elettronica della Banca cortinabanca@cortinabanca.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) cortinabanca@pec.cortinabanca.it;
- consegna allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

La banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma,

Se il cliente intende rivolgersi al giudice, egli – se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati – deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore BancarioFinanziario. Rimane fermo che le parti possono concordare anche successivamente alla conclusione del presente contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore BancarioFinanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

LEGENDA

Pagatore	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Operazione di pagamento	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
Bonifico BIR (Bonifico di Importo Rilevante)	Si tratta di bonifici di importo superiore a € 500.000
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
Identificativo unico	La combinazione di lettere, numeri o simboli che la banca indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire alla propria banca per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto corrente per l'esecuzione di una operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto corrente, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento. Per i bonifici l'IBAN costituisce l'identificativo del conto del beneficiario.
IBAN – International Bank Account Number	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. Esso viene attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.
SEPA	Acronimo per Single Euro Payment Area (area unica di pagamenti in euro) iniziativa del sistema bancario europeo, riunito nell'EPC. Scopo ed obiettivo della SEPA è la standardizzazione dei sistemi e dei mezzi di pagamento europei a beneficio di tutti i cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni dell'area SEPA (che comprende i Paesi UE, l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco e San Marino).
Cambio rilevato nel durante	Tasso di cambio quotato dalla Banca al momento dell'esecuzione dell'operazione in valuta estera.
Calendario Forex	Rappresenta le giornate in cui il mercato Forex è operativo. Il mercato Forex (FOREign Exchange market) è un mercato monetario dove avviene lo scambio tra valute (cioè del denaro che viene impiegato come mezzo di scambio attraverso il tasso di cambio)
Spese OUR	Spese applicate su bonifici verso l'estero, di qualunque natura, che prevedono tutte le spese, quindi anche quelle richieste dalla banca estera del beneficiario, a carico del cliente ordinante.
Cut off	Orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva.