



La forma e la sostanza.

FOGLIO INFORMATIVO
Servizi di pagamento: Bonifici e SEPA Credit Transfer

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione	Credito Emiliano SpA
Iscrizione in albi e/o registri	Iscritta all'Albo delle Banche (n.5350) e all'Albo dei Gruppi bancari tenuti dalla Banca d'Italia (n. 20010) - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
indirizzo della sede legale:	Via Emilia S. Pietro, 4 - 42121 - Reggio Emilia
numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto	Tel.:+39 800 27.33.36
numero di fax	Fax:+39 0522 433969
sito internet:	www.credem.it
indirizzo di posta elettronica	info@credem.it

Riservato all'offerta fuori sede
(da compilare a cura di chi esegue l'offerta o del soggetto che entra in contatto con il cliente)

Nome e Cognome

Indirizzo (via, CAP, Località)

Tel.

Email

Qualifica

Iscritto all'Albo Unico dei Promotori Finanziari con provvedimento n. del

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Descrizione e finalità	<p>Con l'operazione di bonifico la Banca:</p> <ul style="list-style-type: none"> — mette a disposizione del cliente gli importi ricevuti a suo favore (bonifico in arrivo); — effettua, su ordine del cliente, un pagamento (singolo o multiplo) a favore di un beneficiario presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche in Italia o all'estero; — esegue, su ordine del cliente, liste multiple di bonifici, Sepa Credit transfer ed assegni, con un unico addebito oppure singole operazioni di addebito sul conto corrente dell'ordinante. <p>Ordinante e beneficiario possono essere gli stessi, appartenere alla stessa banca o a banche diverse.</p> <p>Il Sepa Credit Transfer (SCT) è lo strumento di pagamento europeo che consente al cliente ordinante di disporre un pagamento non urgente, in euro, a favore di un beneficiario detentore di un conto corrente in area SEPA , presso un istituto di credito aderente al servizio.</p> <p>Bonifico e Sepa Credit Transfer soddisfano le esigenze di pagamento della clientela privata, inoltre consentono il pagamento di fornitori e dipendenti, tramite l'esecuzione di ordini di pagamento</p>
-------------------------------	---



La forma e la sostanza.

<p>Caratteristiche tecniche</p>	<p>multipli (bonifici ed assegni), rispondendo pertanto anche alle esigenze di pagamento tipiche della clientela aziende.</p> <p>Per una corretta e puntuale esecuzione di bonifici e SCT, il cliente deve fornire al momento dell'ordine di pagamento tutte le informazioni di seguito riportate:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cliente ordinante• IBAN del conto corrente di addebito• Divisa e importo dell'ordine• IBAN del beneficiario• Intestazione anagrafica del beneficiario• Causale del pagamento• Eventuale data futura di esecuzione dell'ordine <p>e per SCT e bonifici esteri anche:</p> <ul style="list-style-type: none">• BIC (Bank Identifier Code) della Banca del Beneficiario,• Modalità di addebito delle spese (OUR- SHARE- BEN). <p>Gli ordini di pagamento possono essere disposti dal cliente tramite i canali resi disponibili dalla Banca e devono essere ricevuti dalla stessa, in una giornata operativa, entro gli orari limite di seguito indicati:</p> <ul style="list-style-type: none">— Consegna presso Dipendenze e Centri Imprese: entro l'orario di sportello per gli ordini singoli. Gli ordini multipli cartacei, benché disposti in giornata operativa ed entro l'orario di sportello, si considerano sempre ricevuti la giornata operativa successiva.— Call Center: entro le ore 20,00— Internet Banking: entro le ore 20,00— Corporate banking interbancario (CBI): entro le ore 14.00— Fax (previa sottoscrizione di apposita manleva telefax): entro le 13,30. <p>Gli ordini disposti in giornate non operative, festive, semifestive oppure oltre gli orari limite indicati, si intendono ricevuti nella prima giornata operativa successiva.</p> <p>I supporti utilizzabili dal cliente per disporre ordini di pagamento sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cartaceo;- Magnetico;- Elettronico. <p>Ordinariamente la data di ricezione dell'ordine coincide con la data in cui il cliente ha consegnato o inviato l'ordine di pagamento alla Banca, entro l'orario limite sopra indicato.</p> <p>A partire dalla data di ricezione dell'ordine inizia il processo di esecuzione dello stesso che termina con l'accredito dei fondi alla banca del beneficiario, nei tempi concordati con il cliente e, comunque entro il termine massimo di un giorno lavorativo.</p> <p>Condizioni indispensabili per l'esecuzione dell'ordine di pagamento sono:</p> <ul style="list-style-type: none">— Adeguata copertura finanziaria;— Comunicazione di tutte le informazioni relative al pagamento sopra riportate.
--	--



La forma e la sostanza.

Principali rischi	I principali rischi sono relativi a: <ul style="list-style-type: none"> — variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), ove contrattualmente previste; — possibile restituzione del bonifico o ritardi nell'esecuzione dell'accredito al beneficiario a causa di disposizioni impartite in modo inesatto o incompleto; — possibilità di incorrere in vincoli normativi nazionali o internazionali. — Un rischio aggiuntivo, da considerare nel caso di assegni, è la possibile contraffazione dei titoli.
--------------------------	---

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

<i>Descrizione</i>	BONIFICI E SCT IN USCITA	<i>Valore</i>
PER CASSA VERSO ALTRE BANCHE		
commissioni ordinario		Fino al 20/05/2012 8,00 euro
		Dal 21/05/2012 8,65 euro
stipendio		Fino al 20/05/2012 0,50 euro
		Dal 21/05/2012 0,55 euro
girofondi		Fino al 20/05/2012 8,00 euro
		Dal 21/05/2012 8,65 euro
urgente/ BIR (bonifici di importo rilevante)		Fino al 20/05/2012 8,00 euro + 0,1%
		Dal 21/05/2012 8,65 euro + 0,11%
— con un minimo di		Fino al 20/05/2012 6,00 euro
		Dal 21/05/2012 6,50 euro
— con un massimo di		Fino al 20/05/2012 26,00 euro
		Dal 21/05/2012 28,25 euro
ordinario con allegati		Fino al 20/05/2012 8,00 euro
		Dal 21/05/2012 8,65 euro
— recupero spese per allegati		Fino al 20/05/2012 5,50 euro
		Dal 21/05/2012 5,95 euro
Valute		
Valuta di addebito		Data di esecuzione
Valuta di accredito alla banca del beneficiario (dalla data di esecuzione):		

Aggiornato al 15/03/2012

Pag. n. 3



La forma e la sostanza.

— girofondi su altre banche	1 gg. lavorativo
— stipendio su altre banche	1 gg. lavorativo
— ordinario su altre banche	1 gg. lavorativo
— speciale su altre banche	1 gg. lavorativo
— bonifico con allegati su banche corrispondenti	4 gg. lavorativi
— bonifico con allegati su banche non corrispondenti	5 gg. lavorativi

Recupero interessi

tasso	Fino al 20/05/2012 13,00%
	Dal 21/05/2012 14,00%
importo minimo	Fino al 20/05/2012 0,52 euro
	Dal 21/05/2012 0,57 euro

PER CASSA VERSO DIPENDENZE STESSO ISTITUTO

commissioni

ordinario	Fino al 20/05/2012 3,00 euro
	Dal 21/05/2012 3,25 euro

Valute

Valuta di addebito	Data di esecuzione
Valuta di accredito (dalla data di esecuzione):	
— giroconto	0 gg. lavorativi
— stipendio	0 gg. lavorativi
— ordinario	0 gg. lavorativi

CON ADDEBITO IN CONTO CORRENTE VERSO ALTRE BANCHE

commissioni

Ordinario	Fino al 20/05/2012 4,13 euro
	Dal 21/05/2012 4,50 euro
Girofondi	Fino al 20/05/2012 4,13 euro
	Dal 21/05/2012 4,50 euro
stipendio	Fino al 20/05/2012 0,52 euro
	Dal 21/05/2012 0,57 euro
speciale (girofondi infragruppo)	Fino al 20/05/2012 4,13 euro
	Dal 21/05/2012 4,50 euro
urgente/BIR (bonifici di importo rilevante)	Fino al 20/05/2012 4,13 euro + 0,1%
	Dal 21/05/2012 4,50 euro + 0,11%
— con un minimo di	Fino al 20/05/2012 4,13 euro
	Dal 21/05/2012 4,50 euro
— con un massimo di	Fino al 20/05/2012

Aggiornato al 15/03/2012

Pag. n. 4



La forma e la sostanza.

ordinario con allegati

— recupero spese per allegati

Prelievi e conferimenti relativi a Gestione Patrimoniale
Maggiorazione per bonifici non trattabili automaticamente (NON STP)

Valute

Valuta di addebito

Valuta di accredito alla banca del beneficiario (dalla data di esecuzione):

- girofondi
- stipendio
- ordinario
- speciale
- prelievi e conferimenti relativi a Gestione Patrimoniale
- in favore di Euromobiliare SGR (Società di gestione risparmio), Sicav (Soc. di investimento a capitale variabile per sottoscrizioni Fondi Comuni / Sicav)
- bonifici con allegati su banche corrispondenti
- bonifici con allegati su banche non corrispondenti

26,86 euro
Dal 21/05/2012
28,25 euro
Fino al 20/05/2012
4,65 euro
Dal 21/05/2012
5,05 euro
Fino al 20/05/2012
5,68 euro
Dal 21/05/2012
6,15 euro
0
Fino al 20/05/2012
8,78 euro
Dal 21/05/2012
9,50 euro

Data di esecuzione

1 gg. lavorativo
1 gg. lavorativo
1 gg. lavorativo
1 gg. lavorativo
0 gg. lavorativi
0 gg. lavorativi
4 gg. lavorativi
5 gg. lavorativi

CON ADDEBITO IN CONTO VERSO DIPENDENZE STESSO ISTITUTO

commissioni

ordinario

stipendio

Fino al 20/05/2012
2,07 euro
Dal 21/05/2012
2,25 euro
Fino al 20/05/2012
0,52 euro
Dal 21/05/2012
0,55 euro

Valute

Valuta di addebito

Valuta di accredito (dalla data di esecuzione):

ordinario
stipendio
stipendio

Data di esecuzione

0 gg. lavorativi
0 gg. lavorativi
0 gg. lavorativi

BONIFICI PER PAGAMENTO FATTURE E STIPENDI E BONIFICI MULTIPLI

Pagamento fatture

Aggiornato al 15/03/2012

Pag. n. 5



La forma e la sostanza.

commissioni

su altre banche – esterno

Fino al 14/06/2012
2,07 euro

Dal 15/06/2012
2,25 euro

su dipendenze – interno

Fino al 14/06/2012
2,07 euro

Dal 15/06/2012
2,25 euro

emissione assegno circolare

Fino al 14/06/2012
2,58 euro

Dal 15/06/2012
2,80 euro

emissione assegno bancario

Fino al 14/06/2012
2,58 euro

Dal 15/06/2012
2,80 euro

emissione assegno di traenza

Fino al 14/06/2012
2,58 euro

Dal 15/06/2012
2,80 euro

maggiorazione assegno di traenza inviato per
posta ordinaria

Fino al 14/06/2012
1,03 euro

Dal 15/06/2012
1,12 euro

maggiorazione assegno di traenza inviato per
posta raccomandata

Fino al 14/06/2012
3,10 euro

Dal 15/06/2012
3,35 euro

Commissioni aggiuntive

disposizione elaborata su supporto cartaceo

Fino al 14/06/2012
1,55 euro

Dal 15/06/2012
1,70 euro

disposizione elaborata su supporto magnetico

Fino al 14/06/2012
0,77 euro

Dal 15/06/2012
0,84 euro

Fissa per distinta elaborata

Fino al 14/06/2012
2,58 euro

Dal 15/06/2012
2,80 euro

Valute

Valuta di addebito

Data di esecuzione

Valuta di accredito alla banca del beneficiario
(dalla data di esecuzione):

- su altre banche - esterno
- girofondi su altre banche- esterno
- su dipendenze - interno
- giroconto su dipendenze - interno

1 gg. lavorativo
1 gg. lavorativo
0 gg. lavorativi
0 gg. lavorativi

Pagamento stipendi

commissioni

su altre banche – esterno

0,00 euro

su dipendenze – interno

0,00 euro

emissione assegno circolare

0,00 euro

emissione assegno bancario

0,00 euro

emissione assegno di traenza

0,00 euro

Aggiornato al 15/03/2012

Pag. n. 6



La forma e la sostanza.

maggiorazione assegno di traenza inviato per posta ordinaria	0,00 euro
maggiorazione assegno di traenza inviato per posta raccomandata	0,00 euro
Commissioni aggiuntive	
disposizione elaborata su supporto cartaceo	0,00 euro
disposizione elaborata su supporto magnetico	0,00 euro
Fissa per distinta elaborata	Fino al 14/06/2012 2,58 euro Dal 15/06/2012 2,80 euro

Valute

Valuta di addebito	Data di esecuzione
Valuta di accredito alla banca del beneficiario (dalla data di esecuzione):	
— su altre banche - esterno	0 gg. lavorativi
— su dipendenze - interno	0 gg. lavorativi

BONIFICI E SCT INTERNET (effettuati direttamente dal cliente tramite collegamento internet al sito
www.credem.it)

Commissioni

ordinario su altre banche	Fino al 20/05/2012 1,06 euro Dal 21/05/2012 1,15 euro
ordinario su dipendenze - interno	Fino al 20/05/2012 1,06 euro Dal 21/05/2012 1,15 euro
girofondi su altre banche	Fino al 20/05/2012 1,06 euro Dal 21/05/2012 1,15 euro

Valute

Valuta di addebito	Data di esecuzione
Valuta di accredito alla banca del beneficiario (dalla data di esecuzione):	
— ordinario su altre banche	1 gg. lavorativo
— ordinario su dipendenze – interno	0 gg. lavorativi
— girofondi su altre banche	1 gg. lavorativo

BONIFICI E SCT CALL CENTER (effettuati telefonicamente con l'ausilio degli operatori del call center
tramite il servizio phone banking)

Commissioni

ordinario su altre banche	Fino al 20/05/2012 1,06 euro Dal 21/05/2012 1,15 euro
ordinario su dipendenze - interno	Fino al 20/05/2012 1,06 euro Dal 21/05/2012 1,15 euro

Valute

Valuta di addebito	Data di esecuzione
Valuta di accredito alla banca del beneficiario (dalla data di esecuzione):	
— ordinario su altre banche	1 gg. lavorativo
— ordinario su dipendenze – interno	0 gg. lavorativi

Aggiornato al 15/03/2012

Pag. n. 7



La forma e la sostanza.

- prelievi e conferimenti relativi a gestioni patrimoniali

0 gg. lavorativi

Bonifici ed SCT Non trattabili Automaticamente (NON STP)

maggiorazione per ogni bonifico

Fino al 20/05/2012

8,78 euro

Dal 21/05/2012

9,50 euro

- Spese per rifiuto di un ordine di pagamento
- Commissione per revoca di un ordine di pagamento
- Commissione per attività di recupero fondi per comunicazione IBAN inesatto

5,00 euro

5,00 euro

15,00 euro

BONIFICI E SCT IN ARRIVO (con accredito in C/C)

Commissioni

per ogni bonifico ordinario ricevuto

0

Valute

Accredito bonifico

Valuta di regolamento interbancario

recupero commissioni

per ogni allegato voluto dal beneficiario

Fino al 20/05/2012

5,68euro

Dal 21/05/2012

6,15 euro

COMMISSIONI COMUNI A TUTTI I PRODOTTI

costo dei giorni valuta, riferito ad un capitale di euro 516,46 (per ogni giorno e per ogni punto percentuale)

0,01 euro

Recupero spese di invio per comunicazioni periodiche (DDS periodico)(*):

- Supporto cartaceo
- Supporto elettronico (mybox)

0,67 euro

0

Recupero spese di invio per comunicazioni di variazione unilaterale(*)

- Supporto cartaceo
- Supporto elettronico (mybox)

0

0

Recupero spese per informativa su operazioni di pagamento

- Supporto cartaceo presso il domicilio
- Supporto cartaceo o elettronico reperibile presso la dipendenza

1 euro

0

(*) l'importo ricomprende solo i costi effettivamente sostenuti da parte della Banca e direttamente connessi all'invio di tali comunicazioni (cfr. nuove Istruzioni di Vigilanza del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari"). Qualora dovessero intervenire precisazioni o interpretazioni tese a chiarire che tale voce ricomprende ulteriori costi sopportati dalla Banca quali quelli di produzione o elaborazione di detti documenti, la Banca si riserva fin d'ora la facoltà di adeguarvisi fermo restando il diritto di recesso da parte del Cliente ai sensi dell'art. 118 T.U.B."

RECESSO E RECLAMI



La forma e la sostanza.

1) Durata del Contratto, recesso, risoluzione

Il cliente può recedere dal contratto in qualunque momento senza penalità e senza spese di chiusura.

1. Il contratto si intende concluso a tempo indeterminato.

2. Fatto salvo quanto diversamente previsto dall'art. 24 della Sezione II a, è facoltà di ciascuna delle Parti di recedere dal contratto o da uno o più Servizi in esso compresi, in assenza di un giustificato motivo, con un preavviso di 15 (quindici) giorni. Il recesso deve comunicarsi tramite sottoscrizione di apposito modulo della Banca consegnato in filiale o tramite raccomandata a.r. ed è efficace, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 1334 e 1335 C.c., dal momento in cui perviene a conoscenza del destinatario.

3. In deroga a quanto sopra, e fermo restando le norme inderogabili di legge, la Banca avrà facoltà di recedere con effetto immediato, dal contratto o da uno o più Servizi in esso compresi, così come dalle singole operazioni concluse ai sensi degli stessi, dandone comunicazione al cliente qualora:

a) si verifichino casi di cessazione dell'attività, o di trasformazione o fusione/scissione del cliente diverso dalla persona fisica, ovvero sia stato posto in liquidazione o si sia verificata una causa di scioglimento;

b) vengano introdotte nuove norme di legge e/o disposizioni amministrative o regolamentari che rendano impraticabile e/o impossibile e/o eccessivamente oneroso lo svolgimento di uno o più Servizi o delle singole operazioni concluse ai sensi degli stessi;

c) si sia verificata una delle ipotesi di cui all'art. 1186 cod. civ., anche senza pronuncia giudiziale di insolvenza;

d) nei confronti del cliente sia stata depositata istanza di fallimento o iniziata altra procedura concorsuale avente analogo effetto;

e) il cliente abbia operato cessioni di beni ai creditori o abbia proposto ai creditori altre forme di sistemazione della propria posizione debitoria, in generale o per una significativa parte dei crediti;

f) siano stati levati protesti nei confronti del cliente;

g) qualora la situazione giuridica, amministrativa, tecnica ed economica del cliente sia risultata diversa da quella esposta al momento di sottoscrizione del contratto;

h) qualora si sia verificata la sussistenza di elementi sintomatici dell'insolvenza o di altra situazione di crisi economico-patrimoniale-finanziaria;

i) qualora si siano verificati eventi tali da incidere sostanzialmente, in senso pregiudizievole alla Banca, sulla situazione patrimoniale e/o economica e/o finanziaria del cliente;

l) in caso di diminuzione della garanzia patrimoniale generica del cliente o dei garanti e/o del valore delle garanzie reali;

m) nei casi di sopravvenienza di procedure esecutive sui beni o valori costituiti in garanzia a favore della Banca.

4. La Banca avrà facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto ex art. 1456 cod. civ. del contratto o di ciascuno dei Servizi in esso compresi, così come delle singole operazioni concluse ai sensi degli stessi, nei seguenti casi:

a) il cliente non provveda a versare quanto dovuto in base al contratto o ai singoli Servizi, o a dare dimostrazione dell'effettivo ordine di versamento, accettato ed eseguito dall'intermediario all'uopo incaricato, entro un giorno lavorativo dalla richiesta della Banca;

b) il cliente non provveda a consegnare tempestivamente, e comunque in osservanza di quanto previsto dal calendario del mercato in cui viene eseguita l'operazione, gli strumenti finanziari che siano eventualmente necessari al regolamento delle operazioni;

c) il cliente non provveda ad integrare il saldo debitore del conto corrente entro il terzo giorno lavorativo successivo alla richiesta della Banca o il diverso termine indicatogli;

d) il cliente non provveda al rimborso di tutte le spese ed oneri anche fiscali.

La risoluzione si verificherà, senza necessità di pronuncia giudiziale, nel momento in cui la Banca comunicherà al cliente mediante lettera raccomandata a.r. l'intenzione di avvalersi della presente clausola.

5. Nel caso in cui si avvalga delle facoltà di cui al precedente comma la Banca potrà, a propria discrezione, intraprendere una o più delle seguenti azioni, dandone comunicazione al cliente:

a) effettuare la chiusura anticipata delle posizioni aperte del cliente, eseguendo operazioni di segno opposto a quelle dei contratti in essere del cliente;

b) acquistare o vendere per conto del cliente gli eventuali strumenti finanziari sottostanti i contratti in essere;

c) dare avvio alle operazioni di chiusura dei contratti in essere del cliente mediante la consegna degli



La forma e la sostanza.

eventuali strumenti finanziari sottostanti, oppure mediante il regolamento per contanti;

d) compensare qualsiasi somma del cliente di cui la Banca sia comunque in possesso, incluse le somme originariamente versate a titolo di margine, e successivamente liberatesi in dipendenza della chiusura anticipata delle operazioni.

In ogni caso, il mancato o ritardato esercizio da parte della Banca dei diritti di cui sopra non potrà essere considerato come rinuncia agli stessi.

Quanto precede lascia, altresì, salvo ed impregiudicato il diritto della Banca al risarcimento del danno, anche ulteriore.

6. Le facoltà di cui sopra potranno essere esercitate, di volta in volta, con riferimento al solo contratto o, salvo diversa specifica disposizione, ad uno o più Servizi in esso compresi. I diritti e le facoltà previsti dalle disposizioni che precedono si aggiungono e non sostituiscono né escludono qualsiasi altro diritto o rimedio apprestato dalla legge.

7. Il recesso del Servizio di conto corrente di corrispondenza determinerà automaticamente anche il recesso dal presente contratto e da tutti i Servizi previsti. Viceversa, lo scioglimento di un Servizio diverso da quello di conto corrente non determina lo scioglimento automatico del presente contratto e/o degli altri Servizi, fatte salve diverse disposizioni.

Restano impregiudicati gli eventuali ordini impartiti dal cliente anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso e non espressamente da quest'ultimo revocati in tempo utile.

8. Dal momento in cui il recesso è efficace ovvero una volta trascorso il termine di preavviso a far data dal momento della ricezione della comunicazione di recesso dall'intero contratto o da uno o più degli specifici Servizi, il cliente non potrà più usufruire degli stessi e dovrà restituire alla Banca, salvo quanto ulteriormente disposto nelle norme che disciplinano i singoli Servizi, i relativi strumenti di legittimazione all'uso dei servizi (carte, eventuali dispositivi elettronici, assegni non utilizzati, ecc.).

9. In ogni caso il cliente resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla abusiva prosecuzione dell'uso dei Servizi previsti sino alla avvenuta restituzione degli strumenti di legittimazione ad essi connessi.

10. In caso di cessazione degli effetti del contratto, la Banca provvede a mettere a disposizione del cliente, previo soddisfacimento da parte della Banca di tutti i diritti dalla stessa vantati per commissioni maturate, spese e oneri sostenuti, presso l'intermediario indicato dal cliente, gli strumenti finanziari in proprio possesso, salva la conclusione delle eventuali operazioni in corso. Le disponibilità liquide esistenti alla data di estinzione del contratto saranno messe a disposizione del cliente sul conto corrente, previo soddisfacimento della Banca di tutti i diritti dalla stessa vantati per commissioni maturate, spese e oneri sostenuti.

2) Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi massimi di chiusura del contratto di conto corrente sono 15 giorni (*che si computano dal verificarsi dei presupposti necessari per la chiusura del rapporto*)¹

3) Reclami

Il cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Compliance Relazioni Clientela, Via Emilia S. Pietro n. 4, 42121 - Reggio Emilia, per via telematica alla casella e-mail recweb@credem.it o attraverso il sito internet www.credem.it. La Banca deve rispondere entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo.

Ai sensi del decreto legislativo 28/2010 Il Cliente che intende esercitare un'azione individuale davanti all'Autorità Giudiziaria è obbligato a esperire il procedimento di mediazione o il procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela di cui all'art. 128 *bis* TUB. L'esperimento di tale procedimento è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

A tale fine, le parti concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al presente contratto:

- all'Organismo di conciliazione **Conciliatore Bancario Finanziario** (iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia al n. 3), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. Il citato Organismo di conciliazione può essere

¹ La restituzione delle materialità (carte di credito, carte di debito, assegni), copertura di eventuali saldi debitori o partite debitorie. Sono escluse le estinzioni per successione.



La forma e la sostanza.

attivato dalla Banca o dal cliente e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca. Il Cliente potrà attivare la conciliazione presso la sede più vicina alla residenza o al domicilio dello stesso. Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it e presso tutte le Filiali della Banca. Le parti restano comunque libere, anche dopo la sottoscrizione del presente contratto, di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro organismo, purché iscritto nel medesimo registro del Ministero della Giustizia;

- all'**Arbitro Bancario Finanziario** (di seguito anche solo "ABF") - istituito ai sensi dell'art. 128-bis del TUB -, dopo aver presentato un preventivo reclamo alla Banca ed al fine di ottenere la risoluzione della questione insorta attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. L'ABF può essere adito per l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del cliente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, la competenza dell'ABF ha ad oggetto solamente questioni di importo non superiore a euro 100.000,00, con esclusione dei servizi di investimento. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure rivolgersi direttamente alla Banca.

Resta comunque ferma la facoltà del cliente di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualunque controversia che dovesse sorgere in dipendenza dal presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Reggio Emilia, ad eccezione del caso in cui il cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del d. lgs. n. 206/2005. In tale ultimo caso, sarà competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione si trova la residenza od il domicilio elettivo del cliente consumatore.

LEGENDA

BONIFICO	Un ordine di pagamento a favore del creditore, che il debitore dispone tramite banca. Consente di effettuare il trasferimento di fondi, in modo veloce e sicuro, fra diversi istituti di credito con l'utilizzo delle coordinate bancarie del beneficiario. Ordinante e beneficiario possono essere gli stessi, appartenere alla stessa banca o a banche diverse
GIROCONTO	Il trasferimento di fondi da un conto all'altro di uno stesso intestatario presso una stessa banca. I codici ABI della Banca Ordinante e di quella Destinataria devono pertanto coincidere.
GIROFONDO	Il trasferimento di fondi da un conto all'altro di uno stesso intestatario presso Banche diverse. I codici ABI della Banca Ordinante e di quella Destinataria sono pertanto diversi.
ASSEGNO BANCARIO	E' uno strumento di pagamento che consente a chi è titolare di un conto corrente bancario di pagare una somma di denaro a un altro soggetto o a se stessi. L'assegno è un titolo pagabile a vista e non un mezzo per concedere credito. I presupposti per l'emissione di un assegno bancario sono l'autorizzazione della banca ad emettere assegni e la presenza di somme di denaro disponibili sul conto. Per svolgere la funzione di strumento di pagamento l'assegno deve necessariamente riportare: <ul style="list-style-type: none">- la denominazione di assegno bancario;- l'ordine incondizionato di pagare una somma determinata;- il nome della banca che deve effettuare il pagamento (trattario);- il luogo di pagamento;- le coordinate bancarie.



La forma e la sostanza.

	<p>Altri dati devono essere indicati da chi emette l'assegno, ossia:</p> <ul style="list-style-type: none">- la data e il luogo di emissione;- l'importo (in cifre e in lettere);- il nome del beneficiario;- la firma di chi emette l'assegno (traente).
ASSEGNO CIRCOLARE	<p>E' un titolo di credito emesso dalla banca per somme già disponibili presso la banca stessa al momento dell'emissione.</p> <p>E' pagabile "a vista" e non può essere emesso senza l'indicazione del nome del beneficiario.</p> <p>Requisiti indispensabili dell'assegno circolare sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- la denominazione di assegno circolare;- la promessa incondizionata di pagare a vista una somma determinata;- il nome del beneficiario (non possono essere emessi assegni circolari al portatore);- la data e il luogo di emissione;- la sottoscrizione della banca emittente. <p>Per richiedere l'emissione di un assegno circolare non è indispensabile che il richiedente abbia un rapporto di conto corrente con la banca emittente.</p> <p>La banca esegue il pagamento al beneficiario che deve presentare l'assegno all'incasso entro 30 giorni dalla data di emissione.</p>
ASSEGNO DI TRAENZA (O BONIFICO A MEZZO ASSEGNO)	<p>E' un assegno bancario emesso dalla banca, previa costituzione della provvista, a favore del beneficiario indicato dal richiedente. Deve rispondere a tutti i requisiti previsti per l'assegno bancario. L'indicazione del beneficiario può essere corredata anche dall'indirizzo in modo da facilitarne la spedizione a mezzo posta</p>
BIR	<p>Acronimo di " Bonifico di Importo Rilevante". È il bonifico di importo superiore a 500.000 euro; viene inoltrato in rete interbancaria durante la giornata ed il regolamento avviene in tempo reale</p>
BONIFICO URGENTE	<p>Bonifico di importo fino a 500.000 euro per il quale viene utilizzata la procedura BIREL (v.BIR), che ne consente l'invio in giornata. Ha le stesse caratteristiche tecniche ed operative del BIR</p>
COMMISSIONE SU BONIFICO URGENTE	<p>è una commissione percentuale calcolata sull'importo del bonifico che prevede un valore minimo e un valore massimo. È da aggiungersi alla commissione di bonifico ordinario.</p>
BANCA CORRISPONDENTE	<p>E' una banca con la quale intratteniamo un rapporto di conto corrente interbancario reciproco</p>
BANCA NON CORRISPONDENTE	<p>E' una banca con la quale non intratteniamo un rapporto di conto corrente interbancario reciproco</p>
DATA REGOLAMENTO	<p>È la data definita tra la banca del debitore e la banca del creditore per scambiarsi l'importo di un'operazione</p>
DATA VALUTA	<p>È la data economica:</p> <ul style="list-style-type: none">— di addebito per i bonifici in partenza;— di accredito per i bonifici in arrivo.
STACCO VALUTA	<p>Indica il numero di giorni lavorativi intercorrenti fra la data valuta di addebito all'ordinante e la data valuta di accredito dei fondi alla banca del beneficiario.</p>
ESECUZIONE DI UN BONIFICO	<p><i>In partenza:</i> è il pagamento dell'importo del bonifico (data di regolamento interbancario) alla banca del beneficiario o alla sua tramite nel caso in</p>



La forma e la sostanza.

	<p>cui la destinataria non sia aderente diretta ai sistemi di trasferimento elettronico dei fondi.</p> <p><i>In arrivo:</i> è l'accreditamento sul conto corrente intestato al soggetto beneficiario dell'importo di bonifici ed SCT ricevuti a favore di nostri correntisti; per i bonifici a favore di non correntisti, l'accreditamento su conto provvisorio, con invio di avviso ovvero di assegno.</p>
TEMPO DI ESECUZIONE	Indica il tempo massimo che intercorre tra la data di acquisizione di un ordine di pagamento (completo e corretto) e la messa a disposizione dei fondi alla banca del beneficiario
FATTURA	E' il documento rilasciato dal venditore al compratore in cui sono elencate le merci vendute, con l'indicazione del prezzo, della quantità, del termine e delle condizioni di pagamento
BONIFICO NON TRATTABILE AUTOMATICAMENTE – NON STP (non Straight Throught Processing)	Bonifico che presenta coordinate bancarie (IBAN-BBAN-BIC) mancanti o incomplete/errate o contenente istruzioni particolari che non ne consentono un trattamento completamente automatizzato/automatico da parte della banca. Per la corretta esecuzione del bonifico è necessario un intervento manuale o procedurale da parte della banca.
SPESE	<p>OUR: modalità di addebito delle spese in base alla quale tutte le spese sono a carico dell'ordinante, incluse quelle della banca del beneficiario.</p> <p>SHARE: ordinante e beneficiario del bonifico sostengono rispettivamente le spese applicate dalla banca ordinante e da quella beneficiaria.</p> <p>BENEFICIARY: modalità di addebito delle spese in base alla quale tutte le spese sono a carico del beneficiario, incluse quelle della banca dell'ordinante.</p>
BBAN	Acronimo di Basic Bank Account Number, è la coordinata bancaria nazionale che identifica in modo univoco il conto corrente di un cliente presso qualsiasi istituto ed è formato dai seguenti codici:
IBAN	Acronimo di International Bank Account Number, è la coordinata bancaria internazionale che identifica in modo univoco il conto corrente di un cliente presso qualsiasi istituto. In Italia si compone di 27 caratteri:
BIC	Acronimo di Bank Identifier Code (codice identificativo bancario), è il codice che identifica in modo univoco una istituzione finanziaria
SEPA Credit Transfer (SCT)	Strumento di pagamento per l'esecuzione di bonifici in euro, non urgenti, fra clienti detentori di conti all'interno della SEPA. Regole, prassi e standard interbancari del servizio sono stati definiti dall'EPC (European Payment Council), con uno schema di funzionamento denominato "Rulebook". Queste le principali caratteristiche:



La forma e la sostanza.

	<p>antergata;</p> <ul style="list-style-type: none">• l'importo originale del pagamento è sempre accreditato interamente, senza deduzioni, al beneficiario;• informazioni ridotte a 140 caratteri per la causale e le motivazioni del trasferimento; <p>piena raggiungibilità dei conti dei beneficiari nei 31 paesi della SEPA</p>
SEPA	<p>La SEPA (Single Euro Payments Area) è una iniziativa della comunità bancaria europea per la creazione di un mercato unico dei pagamenti, all'interno del quale i clienti effettuano incassi e pagamenti in modo semplice e sicuro, con la stessa efficienza di quelli eseguiti all'interno dei confini nazionali.</p> <p>Scopo del progetto è consentire ai privati ed alle aziende europee, indipendentemente da dove si trovano, di inviare e ricevere pagamenti in euro, disporre incassi commerciali e utilizzare carte di pagamento con condizioni, diritti e obblighi omogenei nei vari Paesi e con strumenti di pagamento comuni. La SEPA ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno dei 27 Stati Membri dell'Unione Europea con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein e della Svizzera.</p>