

## **GLOSSARIO**

---

### **A**

---

#### **ADR (Alternative Dispute Resolution)**

In italiano, "risoluzione alternativa delle controversie". La sigla indica l'insieme di metodi, strumenti, tecniche stragiudiziali di risoluzione delle controversie: una o entrambe le parti si affidano a un terzo imparziale per porre fine a una lite, senza rivolgersi all'autorità giudiziaria. Le procedure più diffuse sono la conciliazione e l'arbitrato.

#### **Arbitrato**

Procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie in cui le parti affidano a uno o più soggetti terzi e imparziali, detti arbitri, l'incarico di decidere sulla controversia. La decisione è detta "lodo" e ha un'efficacia simile a quella della sentenza del giudice.

#### **Assegno bancario**

L'assegno bancario è un titolo di credito pagabile a vista contenente l'ordine impartito da un correntista alla propria banca di pagare a terzi (o a se stesso) una somma di denaro. In termini tecnici si parla del traente che ordina al trattario di pagare un beneficiario. L'assegno è trasferibile a un altro beneficiario mediante girata salvo che non vi sia apposta la clausola "non trasferibile", nel qual caso il titolo può essere pagato solo al beneficiario che non può girare l'assegno ma solo procedere al suo incasso presso una banca. Gli assegni di importo superiore a 12.500 euro devono obbligatoriamente contenere la clausola "non trasferibile". L'assegno bancario deve essere presentato al pagamento nel termine di 8 o 15 giorni dall'emissione a seconda che sia pagabile nello stesso comune di emissione ovvero in altro comune dello Stato.

#### **Assegno circolare**

L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata per somme che siano presso di essa disponibili al momento dell'emissione. Esso è pagabile a vista e non può essere emesso senza il nome del beneficiario. L'assegno circolare deve essere presentato al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione. Per richiedere un assegno circolare non è necessario che il richiedente abbia un rapporto di conto corrente con la banca emittente.

#### **ATM (Automated teller machine)**

Apparecchiatura automatica che consente alla clientela di effettuare operazioni quali: prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ricariche telefoniche, ecc. Il cliente attiva il terminale introducendo una carta e digitando il codice personale di identificazione. In Italia ad esempio i circuiti Postamat e Bancomat si servono di ATM.

#### **Azione**

Ogni quota in cui è diviso il capitale di una società per azioni e il documento che rappresenta tale quota.

---

**B**

---

**Bancomat**

Il termine si riferisce sia al sistema di sportelli automatici (ATM), diffuso a livello nazionale e regolato da un accordo fra banche e gestito dall'ABI, sia alla carta con la quale è possibile prelevare contante o effettuare pagamenti presso apparecchiature automatiche (ATM e POS); qualora la carta Bancomat contenga anche il marchio rappresentativo dei circuiti internazionali (ad esempio: VISA, Maestro ecc.), le operazioni possono essere effettuate anche presso sportelli automatici abilitati all'estero.

**Bonifico**

Operazione con la quale si trasferiscono le somme tra conti aperti anche presso banche diverse. Chi riceve la somma si chiama "beneficiario" e chi la invia si chiama "ordinante". Quando il trasferimento avviene tra conti accesi presso la stessa banca si può parlare di "giroconto".

---

**C**

---

**Conciliazione**

Procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie in cui un soggetto terzo, detto conciliatore, assiste le parti aiutandole a trovare una soluzione di comune accordo ma non ha il potere di prendere alcuna decisione sulla controversia.

**Conto corrente bancario (contratto di)**

Il conto corrente bancario semplifica la gestione del denaro: il cliente deposita in banca i suoi risparmi, la banca li custodisce e offre una serie di servizi, quali accredito dello stipendio o della pensione, pagamenti, incassi, bonifici, domiciliazione delle bollette, bancomat, assegni. Il cliente può versare e prelevare denaro dal conto corrente in qualsiasi momento. Il conto corrente si differenzia dal deposito bancario, che è invece destinato ad accogliere il risparmio accumulato progressivamente nel tempo, che di solito viene prelevato solo a fronte di particolari esigenze.

**Controdeduzioni**

Documentazione fornita dall'intermediario per spiegare la propria posizione sulla controversia.

**Controversia o lite**

Contrasto tra due o più persone che sono in disaccordo su una questione.

---

**D**

---

**Deposito bancario**

Affidamento a una banca di denaro o di titoli in amministrazione.

---

## E

---

### **Euribor (Euro Interbank Offered Rate)**

Tasso interbancario definito a livello europeo, che può essere utilizzato come riferimento per i mutui a tasso variabile.

### **Eurirs (Euro Interest Rate Swap)**

Tasso interbancario definito a livello europeo che può essere utilizzato come riferimento per i mutui a tasso fisso.

---

## F

---

### **Factoring**

Attività finanziaria attraverso la quale vengono ceduti crediti commerciali a una banca o a un intermediario finanziario per la gestione e l'incasso degli stessi. Esistono due tipologie di contratti di cessione: pro soluto (ossia con il trasferimento del rischio di credito a carico del cessionario, cioè l'acquirente il credito) o pro solvendo (ossia con il mantenimento del rischio di credito a carico del soggetto che lo cede). In alcuni casi al contratto di cessione può essere associato un finanziamento in favore del cedente.

### **Fin-Net (Financial Dispute Resolution Network)**

La rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi finanziari. Vi aderiscono tutti i paesi dell'Unione europea, più l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia.

---

## H

---

### **Home Banking**

Servizio bancario che permette di effettuare, mediante il collegamento telematico tra utente e intermediario, un insieme di operazioni sul proprio conto corrente senza recarsi presso i locali dell'intermediario stesso.

---

## I

---

### **Interesse**

Compenso che spetta a chi presta (intermediario) o deposita (cliente) una somma di denaro per un certo periodo di tempo.

### **Istituti di moneta elettronica (IMEL)**

Imprese, diverse dalle banche, che svolgono in via esclusiva l'attività di emissione di moneta elettronica. Possono anche svolgere attività connesse e strumentali a quella esercitata in esclusiva e offrire servizi di pagamento. E' preclusa loro l'attività di concessione di crediti in qualunque forma.

---

## L

### **Leasing**

Contratto con il quale il locatore (società di leasing) concede al locatario il godimento di un bene per un tempo determinato. Il locatario, al termine della locazione, ha facoltà di acquistare la proprietà del bene a condizioni prefissate. Il bene viene preventivamente acquistato o fatto costruire dal locatore su scelte e indicazioni del locatario.

---

## M

### **Mutuo (contratto di)**

Il mutuo bancario è la principale forma di prestito che le banche concedono nel medio-lungo termine e, per le sue caratteristiche, è funzionale all'acquisto di immobili, in particolare della casa di abitazione. La restituzione del prestito avviene attraverso la corresponsione di rate nell'arco di un periodo predefinito secondo un piano, detto di "ammortamento". Ogni rata è composta di una quota capitale, a titolo di restituzione del prestito, e di una quota interessi. A seconda del tipo di tasso di interesse applicato si distingue fra mutuo a tasso fisso (che cioè non si modifica durante la vita del contratto) e a tasso variabile (che si può modificare nel tempo in relazione all'andamento del costo del denaro). Il mutuo è ipotecario nel caso in cui il rimborso nei confronti della banca è garantito da un'ipoteca sul bene acquistato.

---

## O

### **Obbligazione**

L'obbligazione è un titolo di credito che conferisce all'investitore (obbligazionista) il diritto a ricevere, alle scadenze predefinite, il rimborso del capitale sottoscritto e una remunerazione a titolo di interesse (chiamata "cedola"); per il soggetto emittente il titolo - che può essere uno Stato o un altro ente pubblico, un organismo sovranazionale, una banca o una società di altro genere - l'obbligazione rappresenta un debito. Esistono obbligazioni che attribuiscono al possessore il diritto di convertirle, nei termini e con le modalità prefissate, in azioni della società emittente o di altre società. Per molte obbligazioni esiste un mercato secondario sul quale sono negoziate.

---

## P

### **Parti**

Il cliente e l'intermediario tra i quali è insorta la controversia.

### **Posta elettronica certificata (PEC)**

La PEC è un servizio, offerto da operatori inseriti in uno specifico elenco pubblico tenuto dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), che consente la trasmissione elettronica dei messaggi con valore equiparabile a quello della raccomandata A/R. Al momento dell'inoltro, il gestore del servizio PEC invia al mittente una ricevuta dell'avvenuta (o mancata) trasmissione del messaggio. Le normali e-mail, anche se provviste di forme di ricevute di avvenuta consegna o lettura, non hanno valore di posta elettronica certificata.

## **Prodotti composti**

Prodotti composti da due o più contratti tra loro collegati (non necessariamente aventi ad oggetto prodotti bancari ma anche strumenti finanziari o prodotti assicurativi) che realizzano un'unica operazione economica. La disciplina di trasparenza bancaria prevede che per i prodotti composti le banche devono predisporre un unico foglio informativo, relativo a tutte le componenti del prodotto offerto. Se alcune componenti del prodotto sottostanno anche a disciplina diversa da quella bancaria (ad esempio, perché aventi natura assicurativa o di servizio d'investimento), i fogli informativi fanno riferimento all'esistenza di tali componenti e rinviano agli eventuali strumenti di trasparenza per esse stabiliti dalle normative di settore. In ogni caso, il foglio informativo riporta tutti i costi che il cliente deve sostenere, a qualsiasi titolo, in relazione al prodotto composto.

---

## **R**

---

### **Reclamo**

L'atto con cui il cliente, identificandosi chiaramente, contesta all'intermediario in forma scritta (ad esempio, lettera, fax, e-mail) un comportamento di cui è rimasto insoddisfatto.

### **Ricorso irricevibile**

Ricorso incompleto, irregolare o presentato oltre i termini previsti. Ad esempio: ricorso che palesemente non rientri nella competenza dell'Arbitro; ricorso proposto oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ricorso in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposto nei confronti di soggetti che non sono intermediari; ricorso in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; ricorso per il quale non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; ricorso presentato senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privo di firma; ricorso relativo a operazioni o comportamenti dell'intermediario anteriori al 1° gennaio 2007.

---

## **S**

---

### **Servizi bancari**

L'insieme dei prodotti offerti dalle aziende di credito e collaterali alle operazioni bancarie di raccolta e di impiego: ad esempio bonifici, deposito e negoziazione di titoli, gestione di patrimoni.

### **Strumenti finanziari**

Il Testo Unico della Finanza (d.lgs. n. 58/1998) definisce strumenti finanziari le azioni e i titoli rappresentativi di capitale di rischio, le obbligazioni, i titoli di Stato, i titoli negoziabili sul mercato dei capitali, le quote di fondi comuni di investimento, gli strumenti finanziari derivati.

### **Strumenti finanziari derivati**

Attività finanziarie il cui valore è determinato da quello di altri titoli scambiati sul mercato. Tra gli strumenti negoziati sui mercati regolamentati si ricordano i futures e le opzioni; tra quelli scambiati sui mercati over-the-counter si ricordano gli swap e i contratti forward.

---

## T

---

### **TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale)**

Indica il costo totale del credito, espresso in percentuale su base annua sull'ammontare del finanziamento concesso, calcolato in conformità alla disciplina prevista dalla legge. Il TAEG rappresenta un termine di confronto molto utile, soprattutto per i mutui a tasso fisso, e deve essere sempre indicato nella documentazione contrattuale.

### **Tasso di interesse**

La misura percentuale dell'interesse che il debitore deve riconoscere al creditore. Può essere fisso, ossia definito inizialmente e non soggetto a cambiamenti per tutta la durata del rimborso del prestito, oppure variabile o 'indicizzato', che può variare periodicamente perché ancorato ad alcune grandezze soggette a variazione e oggettivamente valutabili.

### **TEGM (Tasso Effettivo Globale Medio)**

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 TEGM dei mutui, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.

---

## V

---

### **Valuta**

Moneta circolante in un paese.