

Servizi di Incasso Crediti e Portafoglio commerciale – Aziende Corporate**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Denominazione: Barclays Bank PLC
Sede Legale: 1, Churchill Place London E14 5HP (UK)
Sede in Italia: Via della Moscova 18 - 20121 Milano
Tel. 800205205
Indirizzo Internet: www.barclays.it
Indirizzo Email: info@barclays.it
Codice ABI: 3051
Numero d'iscrizione all'Albo delle Banche: 4862
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese: Milano –
80123490155 - R.E.A. Milano n. 1040254

Sistema di garanzia cui la Banca aderisce: Financial Services Compensation Scheme (FSCS)
Capitale Sociale: Capitale deliberato £ 3.000.000.000 – Capitale Versato £. 2.336.000.000
Partita IVA: 04826660153

La Banca è soggetta alla vigilanza della Financial Services Authority (FSA) e in qualità di succursale italiana di banca comunitaria, alla vigilanza di Banca d'Italia, per le materie ad essa attribuite.

CHE COSA E' IL SERVIZIO INCASSI CREDITI E PORTAFOGLIO COMMERCIALE

I servizi di incasso consentono al creditore di gestire (mediante dispositivi e procedure specifiche) l'incasso di portafoglio e crediti commerciali.

Questo prodotto è dedicato alle Aziende Corporate così identificate:

- fatturato superiore ai 5.000.000,00 (Cinquemilioni/00) di Euro.
- fatturato inferiore ai 5.000.000,00 (Cinquemilioni/00) di Euro ma con totale attivo superiore ai 5.000.000,00 (Cinquemilioni/00) di Euro.
- appartenenti a gruppi con fatturato globale superiore ai 5.000.000,00 (Cinquemilioni/00) di Euro.

I crediti commerciali sono rappresentati da Fatture, Ordini, Contratti. Essi si suddividono in :

- 1) crediti maturati: Fatture, Flussi
- 2) crediti maturandi: Ordini, Contratti.

Il portafoglio commerciale è composto da crediti rappresentati da: Cambiali, Tratte, Ri.Ba., R.I.D., S.D.D. (Sepa Direct Debit) B2B, M.Av.

I servizi di incasso comprendono :

Portafoglio Anticipato :

La Banca mette a disposizione del Cliente, mediante accredito in conto corrente, una somma, a titolo di anticipo, pari al massimo all'importo dei crediti rappresentati da portafoglio commerciale avente scadenza futura portati all'incasso presso la stessa Banca. Il rientro da tale somma avviene con l'incasso dei crediti alla scadenza. Se il terzo debitore principale è insolvente la Banca provvede all'addebito del credito insoluto e delle conseguenti spese e commissioni al cliente.

Portafoglio non Anticipato :

Portafoglio commerciale canalizzato presso la Banca solo per l'incasso.

Dopo incasso

Con questo servizio, la Banca cura per conto del Cliente l'incasso di effetti costituiti da cambiali e tratte. In particolare la Banca accredita il Cliente solo dopo aver verificato l'effettivo incasso.

Crediti Commerciali Anticipati

Sono forme di anticipo di crediti non cambiari che consentono ai titolari di cedere alla Banca i crediti maturati o maturandi, con scadenza futura, vantati verso aziende e comprovati da opportuna documentazione (ad esempio : fatture, contratti, ordini ecc.) ottenendone in anticipo l'importo nella quota massima anticipabile.

La Banca, di norma, richiede l'applicazione di specifici vincoli e specifiche cautele quali:

- cessione del credito/contratto e relativa notifica e conferma
- mandato irrevocabile all'incasso

PRINCIPALI RISCHI

- Impossibilità di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso qualora l'anticipo sia regolato a tasso fisso.
- Qualora l'operazione sia regolata a tassi legati a parametri di indicizzazione, il cliente può essere soggetto al rischio di variazioni di tasso sfavorevoli conseguenti all'andamento dei mercati finanziari.
- Qualora il debitore rendesse insoluto, al cliente presentatore sarà addebitato l'ammontare del credito stesso maggiorato delle spese e commissioni di insoluto.

Per saperne di più:

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO		ISC
Accordato:	€ 50.000,00	
Utilizzato:	€ 50.000,00	
Tasso applicato:	1,591%* + 7% (Spread)	9,94%
Spese collegate all'erogazione del credito :		
Spese di istruttoria fido	500 € annue = 125 € trimestrali	

*Euribor 3 (tre) mesi base 365 rilevato per valuta 05 luglio 2011

		VOCI DI COSTO	
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Invio estratto conto	0,77 €
		Spese per produzione e invio comunicazioni via posta (contabili, movimenti conto, etc)	2,00 €
FIDI E SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate. Anticipo su crediti Italia a revoca. *	Euribor 3 mesi/365 + 7%
		Tasso effettivo comprensivo degli effetti della capitalizzazione : Es: Euribor 3 mesi/365 (Val 05/07/11) + 7% = 1,591% + 7% = 8,591% tasso nominale annuo che corrisponde ad un tasso effettivo del 8,87%	
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate. Anticipo su crediti Italia a scadenza. *	Euribor 3 mesi/365 + 8%

		Tasso effettivo comprensivo degli effetti della capitalizzazione : Es: Euribor 3 mesi/365 (Val 05/07/11) + 8% = 1,591% + 8% = 9,591% tasso nominale annuo che corrisponde ad un tasso effettivo del 9,94%	
		Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate. Anticipo su crediti Italia per distinta *	Euribor 3 mesi/365 + 7%
		Tasso effettivo comprensivo degli effetti della capitalizzazione : Es: Euribor 3 mesi/365 (Val 05/07/11) + 7% = 1,591% + 7% = 8,591% tasso nominale annuo che corrisponde ad un tasso effettivo del 8,87%	
		Spese istruttoria fido	1% dell'affidamento concesso con minimo di 500,00 €
		Commissione gestione affidamento	1% dell'affidamento concesso con minimo di 500,00 €
	Sconfinamenti extra-fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate *	Euribor 3 mesi/365+ 10%
		Tasso effettivo comprensivo degli effetti della capitalizzazione : Es: Euribor 3 mesi/365 (Val 05/07/11) + 10% = 1,591% + 10% = 11,591% tasso nominale annuo che corrisponde ad un tasso effettivo del 12,10%	
		Commissioni e spese	0,00 €
	Sconfinamenti in assenza di fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate *	Euribor 3 mesi/365 + 10%
		Tasso effettivo comprensivo degli effetti della capitalizzazione : Es: Euribor 3 mesi/365 (Val 05/07/11) + 10% = 1,591% + 10% = 11,591% tasso nominale annuo che corrisponde ad un tasso effettivo del 12,10%	
		Commissioni e spese	0,00 €
	* Se il tasso di interesse contrattuale supera quello fissato dalla legge in tema di usura (Legge 7 marzo 1996 n. 108 e successive modifiche ed integrazioni), esso è automaticamente sostituito dal tasso di volta in volta corrispondente al limite massimo consentito dalla Legge		
	CAPITALIZZAZIONE	Capitalizzazione interessi creditori debitori	Trimestrale. Creditori: tasso unico su giacenza media. Debitori : per saldi liquidi
Criterio di capitalizzazione interessi		Anno civile	
IMPOSTE E TASSE	Imposta di bollo annuale relativa agli estratti conto (addebitata pro quota trimestralmente)	Vigente	

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.barclays.it.

Condizioni per rapporto anticipo su fatture Italia

Percentuale di anticipazione su totale fatture presentate	Massimo 80%
Anticipo al netto o al lordo IVA	Netto/lordo
Commissione fissa di proroga	20,00 €
Commissione di proroga importo minimo	20,00 €
Commissione di proroga importo massimo	70,00 €
Tipo pagamento	Conto Anticipi
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Commissione su singolo documento	2,50 €
Importo massimo commissione incasso per singolo documento	50,00 €
Tipologia giorni calcolo valuta	Calendario
Giorni valuta per anticipo	4 giorni
Giorni valuta per scarico conto anticipi	4 giorni

Condizioni per tipo Cliente Debitore Pubblico / Privato	
Numero giorni successivi alla scadenza della fattura per ottenere la scadenza dell'anticipo	10 giorni
Numero massimo di giorni successivi alla scadenza della fattura digitabile manualmente	10 giorni
Scadenza massima fatture	90 giorni
Numero giorni per scarico automatico (dell'anticipo)	20 giorni
Tipo giorni per scarico automatico	Calendario
Esito per scarico automatico	Insoluto
Numero di giorni massimo per singola proroga	30 giorni
Numero proroghe ammesse	2

CONDIZIONI ECONOMICHE ANTICIPI CREDITI NON CAMBIARI - CONTRATTI / ORDINI**Condizioni per rapporto anticipo su Contratti / Ordini Italia**

Percentuale di anticipazione su contratti / ordini Italia	Massimo 80%
---	-------------

CONDIZIONI ECONOMICHE ANTICIPI CREDITI - EFFETTI, CAMBIALI ,TRATTE, Ri.Ba., R.I.D., M.Av., S.D.D. Sepa Direct Debit B2B

Percentuale di anticipazione su portafoglio	100,00%
---	---------

Ri.Ba.	
Condizioni di spesa e valuta applicate alle presentazioni Ri.Ba.	
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Scadenza massima	18 mesi
Giorni valuta per Ri.Ba. domiciliate su Filiali Barclays	0 giorni lavorativi
Giorni valuta per Ri.Ba. domiciliate su Banche	1 giorno lavorativo
Commissione per Ri.Ba. domiciliate su Filiali Barclays	7,00 €
Commissione per Ri.Ba. domiciliate su Banche	7,00 €
Riduzione commissione per presentazioni telematiche	1,00 €
Riduzione commissione per presentazioni con supporto magnetico	0,75 €
Commissione spedizione avviso c/o Filiale Barclays	0,77 €
Commissione spedizione avviso c/o Corrispondenti	0,77 €

Condizioni di spesa e di valuta per l'addebito di impagati Ri.Ba.	
Commissione richiamo Ri.Ba. domiciliate su Filiali Barclays e su Banche	7,00 €
Commissione per storni Ri.Ba. domiciliate su Filiali Barclays e su Banche	7,00 €
Commissione per insoluti Ri.Ba. domiciliate su Filiali Barclays e su Banche	10,00 €
Commissione per richiesta esito	2,00 €
Valuta addebito insoluti Ri.Ba. domiciliate su Filiali Barclays	Data scadenza

Valuta addebito insoluti Ri.Ba. domiciliate su Banche	Data scadenza + 1 giorno lavorativo.
Termini massimi di addebito su presentazioni Ri.Ba. rese insolute	Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di scadenza
Termine per la presentazione Ri.Ba.:	Per assicurare al cliente debitore la ricezione dell'avviso Ri.Ba. in tempo utile per il pagamento della stessa entro la data di scadenza, le presentazioni di incasso Ri.Ba. devono essere inviate nei termini che seguono: - Ri.Ba. telematiche: entro 11 giorni lavorativi precedenti la data di scadenza; - Ri.Ba. cartacee: entro 13 giorni lavorativi precedenti la data di scadenza.

R.I.D.	
Condizioni di spesa e valuta applicate alle presentazioni R.I.D.	
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Scadenza massima	18 mesi
Giorni valuta per R.I.D. domiciliati su filiali Barclays	0 giorni lavorativi
Giorni valuta per R.I.D. domiciliati su Banche	0 giorni lavorativi
Commissione per R.I.D. domiciliati su filiali Barclays	7,00 €
Commissione per R.I.D. domiciliati su Banche	7,00 €
Riduzione commissione per presentazioni telematiche	1,00 €
Riduzione commissione per presentazioni con supporto magnetico	0,75 €
Importo di maggiorazione della commissione di spedizione all'incasso (avvisatura) per R.I.D. veloci	3,00 €
Commissione spedizione avviso c/o Filiali Barclays	0,77 €
Commissione spedizione avviso c/o Corrispondenti	0,77 €

R.I.D. Ordinario: servizio allineamento elettronico archivi	
Per ogni messaggio di allineamento spedito	0,10 €
Per ogni messaggio di allineamento ricevuto	0,20 €

R.I.D. Veloce: servizio allineamento elettronico archivi	
Per ogni messaggio di allineamento spedito	0,10 €
Per ogni messaggio di allineamento ricevuto	0,20 €

Condizioni di spesa e di valuta per l'addebito di impagati R.I.D.	
Commissione richiamo R.I.D. domiciliato su Filiali Barclays	5,00 €
Commissione richiamo R.I.D. domiciliato su Banche	5,00 €
Commissione storno R.I.D. domiciliato su Filiali Barclays	4,00 €
Commissione storno R.I.D. domiciliato su Banche	4,00 €
Commissione per insoluto R.I.D. domiciliato su Filiali Barclays	10,00 €
Commissione per insoluto R.I.D. domiciliato su Banche	10,00 €
Valuta addebito insoluti R.I.D.	Data scadenza
Termini massimi di addebito su presentazioni R.I.D. resi insoluti	
R.I.D. ordinari	Entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data scadenza
R.I.D. veloci	Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data scadenza

S.D.D. - Sepa Direct Debit – Lato creditore	
Condizioni di spesa e valuta applicate alle presentazioni S.D.D. - Sepa Direct Debit	
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Scadenza massima	6 mesi
Giorni valuta per S.D.D. Core domiciliati su Filiali Barclays	Data scadenza
Giorni valuta per S.D.D. Core domiciliati su Banche	Data scadenza
Giorni valuta per S.D.D. B2B domiciliati su Filiali Barclays	Data scadenza
Giorni valuta per S.D.D. B2B domiciliati su Banche	Data scadenza
Commissione per S.D.D. Core domiciliato su Filiali Barclays	8,00 €
Commissione per S.D.D. Core domiciliato su Banche	10,00 €

Commissione per S.D.D. B2B domiciliato su Filiali Barclays	6,00 €
Commissione per S.D.D. B2B domiciliato su Banche	8,00 €
Riduzione commissioni per presentazioni telematiche	1,50 €
Riduzione commissioni per presentazioni con supporto magnetico	0,00 €
Commissione di trasferimento per transazioni con importo superiore a 50.000 € in cui uno dei soggetti è non residente	2 per mille
Commissione spedizione avviso c/o Filiali Barclays	10,00 €
Commissione spedizione avviso c/o Banche	10,00 €
Commissione richiesta copia del mandato	15,00 €
Commissione di revoca	5,00 €
Commissione di registrazione autorizzazione addebito	10,00 €
Commissione per richiesta di proroga scadenza	10,00 €
Comunicazione esito incasso	3,00 €

Condizioni di spesa e di valuta per l'addebito di impagati S.D.D. Sepa Direct Debit	
Commissione richiamo S.D.D. domiciliato su Filiali Barclays	7,00 €
Commissione richiamo S.D.D. domiciliato su Banche	7,00 €
Commissione storno S.D.D. domiciliato su Filiali Barclays	7,00 €
Commissione storno S.D.D. domiciliato su Banche	7,00 €
Commissione insoluto S.D.D. domiciliato su Filiali Barclays	7,00 €
Commissione insoluto S.D.D. domiciliato su Banche	8,00 €
Commissione restituzione S.D.D. domiciliato su Filiali Barclays	7,00 €
Commissione restituzione S.D.D. domiciliato su Banche	7,00 €
Commissione rimborso S.D.D. domiciliato su Filiali Barclays	7,00 €
Commissione rimborso S.D.D. domiciliato su Banche	7,00 €
Termini massimi di addebito su presentazioni S.D.D. Sepa Direct resi insoluti	
S.D.D. Core	Entro il quinto giorno lavorativo successivo alla data scadenza
SDD B2B	Entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data scadenza

M.Av.	
Condizioni di spesa e valuta applicate alle presentazioni M.Av.	
Scadenza massima	18 mesi
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Commissione per M.Av. domiciliato su Filiali Barclays	8,00 €
Commissione per M.Av. domiciliato su Banche	8,00 €
Giorni valuta per M.Av. domiciliato su Filiali Barclays	0 giorni lavorativi (da data regolamento)
Giorni valuta per M.Av. domiciliato su Banche	0 giorni lavorativi (da data regolamento)
Riduzione commissione per presentazioni telematiche	1,00 €
Riduzione commissione per presentazioni con supporto magnetico	1,00 €

Condizioni di spesa e di valuta per l'addebito di impagati M.Av.	
Commissione di richiamo M.Av.	6,00 €
Commissione di insoluto M.Av.	10,00 €
GG successivi alla scadenza per la generazione dei movimenti di storno delle disposizioni non pagate	15 giorni
Commissione per emissione avviso M.Av.	0,77 €
Commissione per emissione avviso M.Av. di sollecito	3,00 €

Effetti cartacei - Cambiali anticipate	
Condizioni di spesa e valuta applicate alle presentazioni di effetti cartacei anticipati	
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Scadenza massima	18 mesi
Giorni valuta per effetti a scadenza domiciliati su Filiali Barclays	13 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a scadenza domiciliati su Banche	23 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a vista domiciliati su Filiali Barclays	18 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a vista domiciliati su Banche	28 giorni lavorativi

Commissione per ogni effetto domiciliato su Filiale Barclays	5,00 €
Commissione per ogni effetto domiciliato su Banche	5,00 €
Commissione maggiorazione movimenti su poste	11,00 €
Numero giorni per definizione brevità effetti domiciliati su Filiali Barclays	20 giorni lavorativi
Maggiorazione commissione per brevità effetti su Filiali Barclays	5,00 €
Numero giorni per definizione brevità effetti domiciliati su Banche	20 giorni lavorativi
Maggiorazione commissione per brevità effetti su Banche	5,00 €

Condizioni di spesa e di valuta per l'addebito di crediti impagati	
Commissione di richiamo per effetti domiciliati su Filiali Barclays	12,00 €
Commissione di richiamo per effetti domiciliati su Banche	12,00 €
Commissione di insoluto per effetti domiciliati su Filiali Barclays	10,00 €
Commissione di insoluto per effetti domiciliati su Banche	10,00 €
Commissione di protesto sull'importo dell'effetto	20 per mille
Commissione minima di protesto applicata	15,00 €
Commissione massima di protesto applicata	50,00 €
Maggiorazione commissione per effetti protestati	0 €
Commissione di richiesta esito	12,00 €

Presentazione effetti cartacei - Cambiali al dopo incasso	
Condizioni di spesa e valuta applicate alle presentazioni di effetti cartacei al dopo incasso	
Commissione per ogni distinta presentata	5,00 €
Scadenza massima	18 mesi
Commissione per ogni effetto domiciliato su Filiale Barclays	15,00 €
Commissione per ogni effetto domiciliato su Banche	15,00 €
Commissione maggiorazione movimenti su poste	15,00 €
Giorni valuta per effetti a scadenza domiciliati su Filiali Barclays	15 giorni lavorativi

Giorni valuta per effetti a scadenza domiciliati su Banche	15 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a scadenza su Uffici Postali	15 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a vista domiciliati su Filiali Barclays	15 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a vista domiciliati su Banche	15 giorni lavorativi
Giorni valuta per effetti a vista domiciliati su Uffici postali	15 giorni lavorativi
Numero giorni per definizione brevità effetti domiciliati su Filiali Barclays	20 giorni lavorativi
Maggiorazione commissione per brevità effetti su Filiali Barclays	5,00 €
Numero giorni per definizione brevità effetti domiciliati su Banche	20 giorni lavorativi
Maggiorazione commissione per brevità effetti su Banche	5,00 €

Condizioni di spesa e di valuta per l'addebito di effetti cartacei impagati	
Commissione richiamo per effetti domiciliati su Filiali Barclays	12,00 €
Commissione richiamo per effetti domiciliati su Banche	12,00 €
Commissione di insoluto per effetti domiciliati su Filiali Barclays	10,00 €
Commissione di insoluto per effetti domiciliati su Banche	10,00 €
Commissione di protesto sull'importo dell'effetto	20 per mille
Commissione minima di protesto applicata	15,00 €
Commissione massima di protesto applicata	50,00 €
Maggiorazione commissione per effetti protestati	0 €
Commissione di richiesta esito	12,00 €

Limiti temporali per la certezza dell'accredito Salvo Buon Fine

Ri.Ba. (Ricevute Bancarie Elettroniche)

Presentazione di disposizione nell'ambito del Servizio "Incassi Commerciali Interbancari"

Strumento	Limite temporale in giorni lavorativi	
	Pagabili su filiali della Banca	Pagabili presso altre aziende di credito
Ri.Ba. (Ricevute Bancarie Elettroniche)	3	5

I suddetti limiti temporali – decorsi i quali senza che sia stato effettuato l'addebito del relativo importo, l'accredito in conto diventa certo – riguardano la presentazione con accredito al S.B.F. (Salvo Buon Fine) di disposizioni Ri.Ba. (Ricevute Bancarie Elettroniche) nell'ambito del servizio "Incassi Commerciali Interbancari".

La Banca si riserva di prorogare i termini in questione in quei particolari casi nei quali dovessero verificarsi delle cause di forza maggiore (ivi compresi scioperi del Personale), presso questa Banca e/o presso Corrispondenti anche non bancari, o dovessero in ogni caso intervenire degli eventi non imputabili alla Banca stessa.

Decorsi tali termini (senza che siano intervenuti i particolari casi di cui sopra), la banca trattaria, emittente o domiciliataria che risulta avere indebitamente pagato (pur se soltanto in via presuntiva) i crediti presentati per l'incasso, mantiene ovviamente il proprio diritto – ove ne ricorrano i presupposti – di agire, nei confronti del presentatore, per il recupero del relativo importo indebitamente pagato, come previsto per legge.

Si precisa che i termini sono da calcolare in giorni lavorativi ed iniziano a decorrere da quello immediatamente successivo alla scadenza per le disposizioni Ri.Ba (Ricevute Bancarie Elettroniche).

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Cliente affidato può recedere in qualsiasi momento dal contratto Anticipi su Crediti e Portafoglio Italia, pagando quanto dovuto.

La Banca ha la facoltà di recedere dal presente contratto e in particolare dalla specifica forma tecnica pattuita, nonché di ridurne l'importo o di sospendere l'utilizzo soltanto:

- a) in caso di contratto a tempo indeterminato (c.d. fido a revoca) con effetto immediato e senza preavviso al ricorrere di giusta causa o di giustificato motivo, oppure, in mancanza con un preavviso non inferiore a quindici giorni.
- b) in caso di contratto a tempo determinato al ricorrere di una giusta causa o di un giustificato motivo, e in tale eventualità senza preavviso e con effetto immediato.

Della riduzione, sospensione, recesso del Contratto, la Banca darà immediata comunicazione al Cliente, a mezzo di lettera raccomandata, e-mail, fax o altro mezzo di comunicazione. La comunicazione, quando non sia previsto un termine di preavviso, sospende immediatamente l'utilizzazione del credito. La Banca potrà richiedere al Cliente, con lettera raccomandata, telegramma, e-mail, telex o altri mezzi di comunicazione (es. telefax) il rimborso di quanto dovutole entro un termine non inferiore ad un giorno.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n. 20 giorni lavorativi.

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca (reclami@barclays.it, indirizzo Viale Forlanini, 23 - 20134 Milano), che risponde 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:

- in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:
 - all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): se il fatto contestato è successivo alla data dell'1 gennaio 2007, nel limite di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
 - al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.
- in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:
 - all'Ombudsman-Giurì Bancario, con sede in Via delle botteghe Oscure n. 54 - 00186 Roma: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
 - alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, non appena operativa, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori;
 - al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

Maggiori indicazioni sono nel documento "Principali diritti del cliente", affisso in tutte le filiali e consultabile dal sito internet della Banca www.barclays.it.

LEGENDA

Capitalizzazione degli interessi	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
Commissione di gestione affidamento	Spese per revisione degli affidamenti.
Creditore	Soggetto destinatario di pagamenti a debito di un conto di pagamento.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Effetti SBF	Effetti negoziati per i quali il correntista acquista la disponibilità sulla somma solo dopo che il titolo è stato effettivamente pagato.
Effetti al dopo incasso	Effetti per i quali il correntista riceve l'accredito successivamente all'effettivo incasso.
Effetti allo sconto	Effetti per i quali il correntista riceve l'accredito in anticipo rispetto alla scadenza, dedotti gli interessi e le spese.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
Insoluto	Processo con cui la banca del debitore, non essendo in grado di effettuare l'addebito sul conto del debitore (es: conto inesistente, mancanza fondi), restituisce alla banca del creditore la disposizione di incasso ricevuta dopo il regolamento.
M.Av.	.Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla Banca del creditore.
Restituzione	Processo che permette al creditore di restituire al debitore i fondi relativi a una disposizione di incasso dopo la data di regolamento.
Ri.Ba.	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore.
Richiamo	Processo che permette al creditore di annullare una disposizione di incasso inviata alla propria banca prima della data di regolamento
R.I.D. Ordinario	Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore. Unificazione dei servizi di R.I.D. Commerciale e Rid Utenze. Con riferimento alla natura della clientela utilizzatrice dei servizi nelle vesti di Debitore , il R.I.D. Ordinario è aperto ai consumatori e alle imprese.
R.I.D. Veloce	Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore. Con riferimento alla natura della clientela utilizzatrice dei servizi nelle vesti di Debitore , il R.I.D. Veloce è aperto alle imprese e microimprese .
Rimborso	Facoltà del debitore di richiedere la restituzione del pagamento di somme di cui è già stato effettuato pagamento.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
S.D.D. Sepa Direct Debit	Disposizione di incassi in euro, all'interno dell'area SEPA, sulla base di un accordo preliminare (mandato) tra creditore e debitore che consente di addebitare in modo automatico il conto del debitore.

S.D.D. B2B	Lo Schema SEPA Business to Business regola i rapporti commerciali in cui entrambe le controparti sono imprese. Utilizzabile quindi dal creditore esclusivamente nei confronti di debitori che rivestono la qualifica di non consumatori o di micro-imprese, che consente di inviare/ricevere incassi e insoluti in tempi più brevi rispetto alla tipologia S.D.D. Core.
S.D.D. CORE	Servizio standard di addebito in conto corrente utilizzabile dal creditore sia nei confronti di debitori classificati dalla propria banca come consumatori sia nei confronti di debitori classificati come non consumatori o micro-imprese.
SEPA	SEPA è un'area nella quale i consumatori, le imprese, e gli altri operatori economici, indipendentemente dalla loro ubicazione, possono effettuare e ricevere pagamenti in euro all'interno di un singolo paese o al di fuori dei confini nazionali, alle stesse condizioni di base e con gli stessi diritti e doveri. In pratica all'interno di tale area, tutti i pagamenti in Euro diventano "domestici" in senso tecnico, venendo meno la distinzione con i pagamenti nazionali. Fanno parte della Single Euro Payments Area 32 Paesi: <ul style="list-style-type: none"> - i 16 paesi della UE che già hanno adottato l'euro : Belgio, Cipro, Grecia, Germania, Spagna, Francia, Irlanda, Italia, Malta, Olanda, Austria, Portogallo, Finlandia, Lussemburgo, Slovenia, Slovacchia; - i restanti 11 paesi dell'UE: Gran Bretagna, Svezia, Danimarca, Repubblica Ceca, Estonia, Lituania, Lettonia, Ungheria, Polonia, Romania e Bulgaria; - la Norvegia, l'Islanda, e il Liechtenstein, che fanno parte dell'European Economic Area - Svizzera e Principato di Monaco.
Spesa di tenuta conto mensile	Spese fisse per la gestione del conto.
Spese di istruttoria	Spese collegate all'esame di concedibilità.
Spesa 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.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.