



FOGLIO INFORMATIVO

OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO - regolate per cassa

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA POPOLARE DI LAJATICO S.C.p.A.

Sede legale: 56030 LAJATICO (PISA) – VIA GUELF, 2

Sede amministrativa: 56030 LAJATICO (PISA) – VIA GUELF, 2

Numero Verde: 800860065 – Tel. 0587-640511 – Fax. 0587-640540 - Codice ABI: 5232-4

Indirizzo Internet: www.bplajatico.it - Indirizzo di posta elettronica: bplajatico@bplajatico.it

Numero di iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia: 1273.20

Numero di iscrizione al Registro delle imprese: 00139860506

Sistemi di garanzia cui la banca aderisce: FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI e FONDO NAZIONALE DI GARANZIA

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

SERVIZI DI PAGAMENTO

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

- a) il **bonifico estero/Bonifico Sepa** (SCT Sepa Credit Transfert), 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) 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;
- e) il **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;
- f) le **rimesse di denaro**, ovvero il servizio di pagamento dove, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore o del beneficiario, la banca riceve i fondi dal pagatore con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o dove tali fondi sono ricevuti per conto del beneficiario e messi a sua disposizione;
- g) altri **pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24).

Le norme sui servizi di pagamento **si applicano**:

- alle operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione Europea in qualsiasi valuta, laddove il prestatore di servizi di pagamento (cd. "PSP") del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea (cd. operazioni "Two legs") ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nell'Unione Europea;
- alle operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nell'Unione Europea (cd. operazioni "one leg"), per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

Le norme sui servizi di pagamento **non si applicano** invece, a titolo esemplificativo:

- a) alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato in base ad un accordo a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi a condizione che agisca per conto del solo pagatore o del solo beneficiario oppure qualora l'agente

- stesso non entri mai in possesso dei fondi dei clienti (es. biglietti teatrali);
- b) alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
 - c) alle 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 disagi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente per far fronte al pagamento.

L'ordine di pagamento 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 SEPA: IBAN;
- bonifico estero: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

Le altre operazioni di incasso e pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le **altre operazioni di incasso e pagamento disciplinate dal presente foglio informativo sono:**

- a) **Emissione assegni circolari** – Il servizio consente di richiedere l'emissione di assegni circolari a favore dello stesso richiedente o di terzi. Gli assegni circolari, se rilasciati senza la clausola di "non trasferibilità" sono soggetti anche all'imposta di bollo ;
- b) **Negoziazione di assegni bancari e circolari** – il servizio consente di effettuare operazioni di negoziazione di assegni domestici ; gli assegni sono accettati dalla banca salvo buon fine. In caso di mancato incasso il cliente ha l'obbligo di rimborso ;
- c) **Altri pagamenti diversi;**
- d) **Incasso di somme** derivanti da vincite, lotterie.....

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Per le operazioni regolate per cassa di importo superiore ad € 5.000,00 deve essere sottoscritto dal cliente un apposito contratto soggetto ad imposta di bollo tempo per tempo vigente.

SERVIZI DI PAGAMENTO

Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento	Gratuita
Spese per comunicazione di rifiuto obiettivamente giustificato dell'ordine	€ 10,00
Spese per il recupero dei fondi a seguito di inesatta indicazione dell'identificativo unico	10,00 % dell'importo della disposizione
Spesa per revoca dell'ordine	€ 10,00
Spese per conversione valutaria	€ 0,00
Tasso di cambio (modalità di rilevazione del cambio)	Giorno lavorativo precedente l'operazione (per i tassi di cambio e le condizioni economiche si rinvia al cartello dei cambi esposto nei locali aperti al pubblico)

BONIFICI SEPA in Euro - su altre banche

Spese Bonifico Importo Rilevante o urgente (data regolamento in giornata) - Sportello	€ 15,00
Spese Bonifico da Sportello	€ 8,00

BONIFICI SEPA in Euro - interni (stessa banca)

Spese Bonifico da Sportello	
-----------------------------	--

	€	1,00
BONIFICI SEPA in divisa diversa dall'Euro e BONIFICI Extra SEPA		
Pagamento/Bonifico disposto: Commissioni Servizio		0,15% (minimo Euro 5,16)
Pagamento/Bonifico disposto: Spese Fisse	€	12,91

DATA DI RICEZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE

DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI

Ordine di bonifico singolo	Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva
Bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine, la data di invio della disposizione	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
Bonifici multipli e periodici	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
Altri ordini	Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva, ovvero il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva

TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE – BONIFICI

Bonifico interno (stessa banca)	Medesimo giorno di ricezione dell'ordine (*)
(*) in caso di bonifico interno la banca del beneficiario è anche la banca del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante.	
Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico urgente	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	Massimo 3 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'euro	Massimo 3 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

ADDEBITI DISPOSIZIONI

Addebito Effetti Cartacei	€	1,00
Addebito Effetti: Richiami ed estinzioni effetti su Banche	€	20,00
Addebito M.AV.	€	0,00
Addebito RAV	€	0,00
Addebito Bollettini Freccia Passivi	€	0,00
Addebito Ritiri Attivi	€	20,00
Addebito Ri.Ba.	€	1,00
Addebito Ri.Ba.:Estinzioni effetti su Banche	€	20,00

BOLLETTE

ENEL ENERGIA	€	2,50
TIM	€	2,50
TELECOM	€	2,50
ALTRE BOLLETTE	€	2,50

INCASSI COMMERCIALI

Ri.Ba PASSIVE

Tempo di esecuzione:
giornata operativa successiva alla data di scadenza

MAV/Bollettini Bancari "Freccia" Passivi
Tempi di esecuzione:
giornata operativa successiva alla data di pagamento (intesa quale data di ricezione dell'ordine)

ALTRI PAGAMENTI
Tempi di esecuzione:
giornata operativa successiva alla ricezione dell'ordine

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa ovvero oltre il limite temporale giornaliero (cut-off), l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
Nella tabella sono riportati il calendario delle giornate operative e i termini di cut-off per l'erogazione dei servizi di pagamento della Banca:

<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 presso cui sono destinati i pagamenti esteri - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte 	<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): ore 14,00</p> <p>Nelle giornate semifestive il cd. cut off è fissato alle ore 10,00</p>	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>

ALTRE OPERAZIONI DI INCASSO E PAGAMENTO

ASSEGNI

Commissioni cambio assegni tratti su altri istituti	0,15% Massimo: €	5,00
Commissioni cambio assegni circolari Ist.Popolare	0,15% Massimo: €	5,00
Commissioni cambio assegni Nostro Istituto	€	0,00
Commissioni cambio assegni Nostra Filiale	€	0,00
Commissioni cambio assegni Circolari altre Banche	0,15% Massimo: €	5,00
Commissioni cambio assegni Circolari nostra Emissione	€	0,00

ASSEGNI CIRCOLARI

Commissione rilascio assegni circolari liberi e non trasferibili	€	3,50
Imposta di bollo su assegni circolari in Forma Libera (per ogni assegno)	€	1,50

ASSEGNI ESTERO

Commissioni di Intervento (C/Euro)	0,15% Minimo: €	5,16
Commissioni di Intervento (C/Divisa)	0,15% Minimo: €	5,16
Recupero Spese Postali (C/Euro)	€	7,75
Recupero Spese Postali (C/Divisa)	€	7,75
Spese insoluti	€	3,10
	+ recupero spese reclamate dalla banca estera	

Tasso di Cambio - Assegni	Per acquisto o vendita di valuta estera, sul cambio base rilevato al momento dell'operazione, viene applicato uno scarto di cambio dello 0,50%. Il cambio base viene rilevato in tempo reale sul mercato Forex al momento
---------------------------	---

dell'operazione

INCASSO DOCUMENTI RAPPRESENTATI DA VINCITE

Commissione incasso tagliandi vincenti (Totocalcio e simili) e 1% (min Euro 26,00)

ORDINI DI BONIFICO	
Tipo Bonifico	Data valuta di addebito
Bonifico - SEPA interno	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico - SEPA	
Bonifico – SEPA instant	
Bonifico urgente SEPA	
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	

BONIFICI IN ENTRATA	
Tipo Bonifico	Valute di accredito e disponibilità dei fondi
Bonifico SEPA interno	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico SEPA instant	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico – extra SEPA 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) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente due giorni lavorativi (calendario Forex)
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente due giorni lavorativi (calendario Forex)

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI	
Tipo incasso	Data valuta di addebito
Ri.Ba	Giornata operativa di addebito
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	

ORDINI DI PAGAMENTO – DATA DI RICEZIONE E TEMPI DI ESECUZIONE

ORDINI DI BONIFICO		
Tipo Bonifico	Data ricezione ordine	Giorno di accredito della Banca del beneficiario (*)
Bonifico – SEPA interno	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	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)
Bonifico – SEPA	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	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico – SEPA instant (**)	Il giorno della presentazione della disposizione	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico urgente		Medesimo giorno di addebito dei fondi

	disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	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	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	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	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
<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>(**) Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20")</p>		

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI		
Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI	
<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 - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni 	Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
<p>Limite temporale giornaliero (cd. cut off):</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ore 14,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) <p>Nelle giornate semifestive il cd. cut off è fissato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle ore 10,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) 	L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
<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> <p>Eccezioni: il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora.</p>	

ORDINE DI PAGAMENTO. FORMA E MODALITÀ PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana.

Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla banca. Il consenso all'autorizzazione è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.

La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla

banca.

Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

INFORMAZIONI

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi. Tale termine non opera se la banca ha ommesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.

Un'operazione di pagamento si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita immediatamente e, in ogni caso, al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. La banca può comunque dimostrare – anche in un momento successivo – che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, quest'ultima ha il diritto di chiedere direttamente al cliente e ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

RECESSO E RECLAMI

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

Banca Popolare di Lajatico Società Cooperativa per Azioni - Ufficio Reclami - Via Guelfi, 2 – 56030 Lajatico – PI - , fax 0587 640540, posta elettronica: compliance@bplajatico.it; PEC: bplajatico@pec.it .

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra , prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, 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 Bancario Finanziario (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
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

LEGENDA

BIC – Bank Identifier Code	Codice alfabetico o alfanumerico che individua in modo univoco le istituzioni finanziarie sulla rete SWIFT (primario vettore internazionale di messaggi interbancari di tipo finanziario).
Bollettino bancario "Freccia"	Servizio che consente al debitore, al qual è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Clientela / cliente al dettaglio	I consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le imprese che occupano meno di

	10 addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.
Altri clienti	Tutti i clienti che non appartengono alle categorie "Consumatore" o "Cliente al dettaglio".
Conto di pagamento	Un conto intrattenuto presso un prestatore di servizi di pagamento da uno o più utilizzatori di servizi di pagamento per l'esecuzione di operazioni di pagamento
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
MAV	Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla banca del creditore.
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.
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.
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.
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).
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.