



FOGLIO INFORMATIVO INCASSI E PAGAMENTI - regolati su rapporti continuativi

INFORMAZIONI SULLA BANCA

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

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

Sede amministrativa: 56030 LAJATICO (PISA) – VIA GUELFI, 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 ULTERIORI IN CASO DI "OFFERTA FUORI SEDE"

Da compilare solo in caso di "OFFERTA FUORI SEDE"

Identificazione del soggetto che entra in contatto con il cliente

Offerta fuori sede tramite Sig./Sig.ra _____

Con la qualifica di: _____

(Eventuale) Iscrizione all'Albo Unico dei Promotori Finanziari con provvedimento n. _____

del _____ Indirizzo: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Dichiaro di aver ricevuto, dal soggetto sopra indicato, copia del presente Foglio Informativo.

(luogo e data)

(firma del cliente)

Si precisa che il cliente non è tenuto a riconoscere al soggetto con il quale entra in contatto costi od oneri aggiuntivi rispetto a quelli indicati nel presente Foglio informativo.

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

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

Le operazioni disciplinate dalle norme sui **servizi di pagamento (D.Lgs N.11/2010)** sono:

- il **bonifico/Sepa**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- 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;
- il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- l'**Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti che presuppone una preautorizzazione all'addebito in conto da parte del debitore. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica, attraverso un'apposita procedura interbancaria, delle informazioni relative agli incassi da eseguire dalla banca del creditore (banca assuntrice) a quella del debitore (banca domiciliataria);
- la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**, ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca

- assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- f) la **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- g) altri **pagamenti diversi**.

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

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

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

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

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

L'ordine viene trasmesso alla Banca su supporto cartaceo. Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla Banca. Nelle operazioni di pagamento disposte dal beneficiario, il consenso si intende manifestato dal pagatore attraverso il rilascio dell'autorizzazione al pagamento.

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 del pagatore.

Se l'operazione è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al beneficiario o avergli dato il consenso ad eseguire l'operazione di pagamento.

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 INESATTE.

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla Banca entro il termine di tredici mesi, decorrente

dalla data di pagamento nel caso del pagatore, o di ricezione delle somme nel caso del beneficiario. Tale termine non opera se la Banca ha omesso 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 è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla Banca.

La Banca rimborsa senza indugio al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto. Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

Il servizio **incassi** consente al cliente di:

- incassare **assegni** (bancari, circolari o titoli simili), a carico di altre banche italiane o estere nonché **effetti** (cambiali e titoli simili) domiciliati presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche italiane o estere; l'importo degli assegni e degli effetti è accreditato sul conto corrente salvo buon fine (s.b.f.) ovvero è riconosciuto dalla banca ad incasso avvenuto (dopo incasso).

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

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste nella mancanza di provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito;
- mancato pagamento degli assegni, effetti e documenti posti all'incasso, per assenza di fondi sul conto del debitore, irregolarità formali, contraffazione;
- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- ritardo o mancata esecuzione dell'ordine di pagamento dovuti a cause non imputabili alla banca (es. scioperi, disordini etc.) o a disposizioni non complete o non corrette impartite dal cliente alla banca;
- quelli connessi alla variazione unilaterale delle condizioni da parte della banca.

CONDIZIONI ECONOMICHE

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

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

SERVIZI DI PAGAMENTO

BONIFICI SEPA in Euro

BONIFICI SU ALTRE BANCHE

Spese Rifiuto Bonifico in Arrivo (da parte del cliente)	€	15,00
Spese Bonifico Importo Rilevante o urgente (data regolamento in giornata) - Internet bank	€	3,50
Spese Bonifico Importo Rilevante o urgente (data regolamento in giornata) - sportello	€	15,00
Spese Bonifico da Internet Bank	€	2,00
Spese Bonifico da Internet Bank per Accredito emolumenti	€	2,00
Spese Bonifico da distinta Manuale	€	5,00
Spese Bonifico da distinta Manuale per Accredito emolumenti	€	5,00
Spese Bonifico da Sportello	€	5,00
Spese Bonifico da Sportello per Accredito emolumenti	€	5,00

BONIFICI INTERNI (STESSA BANCA)

Spese Bonifico da Internet Bank	€	0,25
Spese Bonifico da Internet Bank per Accredito emolumenti	€	0,25
Spese Bonifico da distinta Manuale	€	1,00
Spese Bonifico da Sportello	€	1,00

BONIFICI ESTERI

Incasso/Bonifico in arrivo: Commissioni Servizio	0,15% (minimo Euro 5,16)
Incasso/Bonifico in arrivo: Spese Fisse	€ 17,75
Pagamento/Bonifico SEPA in divisa diversa dall'Euro e Bonifico Extra SEPA disposto: Commissioni Servizio	0,15% (minimo Euro 5,16)
Pagamento/Bonifico SEPA in divisa diversa dall'Euro e Bonifico Extra SEPA disposto: Spese Fisse	€ 22,91
Pagamento/Bonifico SEPA in divisa diversa dall'Euro e Bonifico Extra SEPA disposto: Recupero Spese OUR (operazioni che richiedono una negoziazione di divisa)	€ 80,00

ASSEGNI

Spese richiamato da cliente	€	15,00
Spese reso pagato senza oneri	€	0,00
Spese ricezione messaggio impagato Check-Truncation	€	0,00 Valido fino ad avvio procedura CIT

Reso assegno / copia conforme	€ 10,00
Insoluto CIT	€ 0,00 A valere dall'avvio della procedura CIT
Spese ricezione messaggio di pagato dopo insoluto	Pagato tardivo con oneri: € 0,00 Pagato tardivo senza oneri: € 0,00
Spese protestato / fuori termine	€ 10,00
Spese ritornato da richiamo	€ 10,00
Spese a favore Banca Corrispondente	Reso richiamato: € 2,32 Reso pagato senza oneri: € 2,32 Reso cartaceo: € 2,32 Protestato: € 2,32
Insoluto CIT (recupero spese)	€ 0,00 A valere dall'avvio della procedura CIT
Spese invio messaggio Insoluto Check -Truncation	€ 10,00 Valido fino ad avvio procedura CIT
Spese invio messaggio Insoluto rete	€ 10,00 Valido fino ad avvio procedura CIT
Insoluto CIT	€ 5,00 A valere dall'avvio della procedura CIT
Spese invio messaggio Pagato dopo insoluto rete	€ 10,00
Spese reclamate per presentazione insoluto	€ 2,19
Spesa Rilascio moduli di assegni (ex "Carnet")	€ 0,50
Imposta di bollo su assegni bancari in Forma Libera (per ogni assegno)	€ 1,50
Richiesta fotocopia / immagine	€ 13,00
Spesa per presentazione in procedura di backup	€ 20,00
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
ADDEBITI DIRETTI (SDD)	
Utenze telefoniche	€ 1,50
Enel/Gas/Acqua	€ 1,50
ArcaVita/ArcaAssicurazione	€ 1,50
Telepass	€ 1,50
Convenz. Carte Coop/Conad	€ 0,00
Nexipayment (Ex. CartaSi)	€ 1,50
Altre Disposizioni	€ 3,00
ADDEBITI DISPOSIZIONI	

Addebito Effetti Cartacei	HOME BANKING: € 0,00 SPORTELLLO: € 1,00
Addebito Effetti: Richiami ed estinzioni effetti su Banche	€ 20,00
Addebito M.AV.	€ 0,00
Addebito RAV: Internet Bank	€ 0,00
Addebito RAV: Sportello	€ 0,00
Addebito Bollettini Freccia Passivi - Internet bank	€ 0,00
Addebito Bollettini Freccia Passivi - Sportello	€ 0,00
Addebito Ritiri Attivi	€ 20,00
Addebito Ri.Ba.	HOME BANKING: € 0,00 SPORTELLLO: € 1,00
Addebito Ri.Ba.:Estinzioni effetti su Banche	€ 20,00
BOLLETTE	
ENEL ENERGIA S.P.A.	€ 2,50
TIM	€ 2,50
TELECOM	€ 2,50
SPESE ADDEBITO BOLLETTE / GENERICHE	€ 2,50
INCASSO DOCUMENTI RAPPRESENTATI DA VINCITE	
Commissione incasso tagliandi vincenti (Totocalcio e simili)	1% (min Euro 26,00)

ALTRO

Per informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento	Gratuita
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	Recupero costi sostenuti dalla banca.
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 10,00
Per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 10,00
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	10,00% dell'importo della disposizione

TERMINI DI NON STORNABILITA'

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

VALUTE

ADDEBITI DIRETTI (SDD)

Addebito RID-SDD/Generiche	In giornata
----------------------------	-------------

ADDEBITI DISPOSIZIONI

Addebito Effetti	In giornata
Addebito RIBA	In giornata
Addebito MAV/RAV/FRECCIA	In giornata

OPERAZIONI ESTERO

Data Valuta	In giornata
Data Valuta Incasso da Estero	1 giorno lavorativo
Data Valuta Incasso da Estero / Euro Unione Economica	In giornata

Data Valuta Pagamento Verso Estero	1 giorno lavorativo
Data Valuta Pagamento Verso Estero / Euro Unione Economica	In giornata
ASSEGNI	
Giorni Valuta	In giornata
Giorni Valuta / Versamento Assegni Circolari	1 giorno lavorativo
Giorni Valuta / Versamento Vaglia Postali	In giornata
Giorni Disponibilità	In giornata
Giorni Disponibilità / Versamento Assegni Bancari	4 giorni lavorativi
Giorni Disponibilità / Versamento Assegni Stessa Filiale	In giornata
Giorni Disponibilità / Versamento Assegni Nostro Istituto	1 giorno lavorativo
Giorni Disponibilità / Versamento Assegni Circolari	2 giorni lavorativi
Giorni Disponibilità / Versamento Vaglia Postali	4 giorni lavorativi

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	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)

	entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	
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	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 – 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
(*) 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.		
(**) Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20")		

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>	

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	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in

Account Number	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.