

**FOGLIO INFORMATIVO RELATIVO AI SERVIZI DI PAGAMENTO
REGOLATI SU CONTO CORRENTE DI CORRISPONDENZA
DIVERSI DAGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO (BANCA VIRTUALE E CARTE DI DEBITO E CREDITO)**

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

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

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

CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO?

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 sono:

- a) **Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer)/Bonifico - extra SEPA:** con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, rispettivamente, verso paesi SEPA e non SEPA; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- b) **Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant:** con tale bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente ad un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in tempi molto rapidi (10 secondi). Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora;
- c) **Ordine permanente di bonifico:** trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente;
- d) **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;
- e) **Bollettino postale,** ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- f) **Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit):** con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
- g) **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;
- h) **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;
- i) **altri pagamenti diversi.**

Tutte le operazioni sopra elencate, eccetto il bonifico instant (lettera b), sono eseguibili allo sportello. Per gli altri canali, le operazioni eseguibili sono indicate nel relativo contratto (es. le operazioni di cui alle lettere c) ed f) non possono essere eseguite tramite il servizio Internet Banking (Inbank)).

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.

I **principali rischi** del cliente sono:

- a) 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;
- b) per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito;
- c) quelli connessi alla variazione unilaterale delle condizioni da parte della banca.

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 - SEPA / Bonifico Instant / Bonifico - extra SEPA: IBAN;
- Ordine permanente di bonifico: IBAN;
- Bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto: IBAN e Coordinate d'azienda;
- RiBa: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

PRINCIPALI 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 e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

SERVIZI DI PAGAMENTO

CASSA RACCOLTA VALUTA

Spese Fisse Acquisto Banconote	€	0,00
Spese Fisse Vendita Banconote	€	0,00
Commissioni Acquisto Banconote	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 0% PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 0%	
Commissioni Vendita banconote	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 0% PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 0%	
Tasso di Cambio - Banconote	Per acquisto o vendita di valuta estera, sul cambio base rilevato al momento dell'operazione, viene applicato uno scarto di cambio del 2%.	
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%	

PORTAFOGLIO ASSEGNI ESTERO - NEGOZIAZIONE A CLIENTI

Commissioni di Intervento (C/Euro)	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA:	0,15%
	Minimo: €	18,00
Commissioni di Intervento (C/Divisa)	PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA:	0,15%
	Minimo: €	18,00
Recupero Spese Postali (C/Euro)	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: €	10,00
	PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: €	10,00
Recupero Spese Postali (C/Divisa)	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: €	10,00
	PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: €	10,00

Spese insoluti	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: € 10,00 PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: € 10,00 + recupero spese reclamate dalla banca estera
ALTRE OPERAZIONI ESTERO	
Recupero Spese Assegni Insoluti	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: € 40,00 PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: € 40,00
Spese per Operazione - accensione e proroga depositi estero	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: € 12,90 PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: € 12,90
Commissioni D'intervento - Accensione e Arbitraggio deposito estero	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 0,15% PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 0,15%
Commissioni di Servizio - Accensione e Arbitraggio deposito estero	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: € 12,91 PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: € 12,91
Spese Rifiuto (da parte del cliente) Bonifico in Arrivo	€ 15,00
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
BONIFICI SEPA in Euro	
BONIFICI SU ALTRE BANCHE	
Spese Rifiuto (da parte del cliente) Bonifico in Arrivo	€ 15,00
Spese Bonifico Importo Rilevante o Urgente (data regolamento in giornata)	SPORTELLO: € 15,00 DISTINTE CARTACEE: € 15,00 DISTINTE ELETTRONICHE: € 15,00 SERVIZI DIVERSI: € 15,00 ATM E CHIOSCO: € 15,00 INTERNET BANKING: € 15,00
Spese Bonifico su Banche	SPORTELLO / Bonifico Fiscale: € 5,00 DISTINTE CARTACEE: € 5,00 DISTINTE ELETTRONICHE: € 5,00 SERVIZI DIVERSI: € 5,00 ATM E CHIOSCO: € 5,00 INTERNET BANKING / Bonifico Fiscale: € 2,00
Spese Bonifico su banche per Accredito Emolumenti (*)	SPORTELLO: € 5,00 DISTINTE CARTACEE: € 5,00 DISTINTE ELETTRONICHE: € 5,00 SERVIZI DIVERSI: € 5,00 INTERNET BANKING: € 2,00
BONIFICI INTERNI (STESSA BANCA)	
Spese Bonifico Interno	DISTINTE CARTACEE: € 1,00 DISTINTE ELETTRONICHE: € 1,00 SERVIZI DIVERSI: € 1,00 ATM E CHIOSCO: € 1,00
Spese Bonifico Interno per Accredito per emolumenti (*)	SPORTELLO: € 1,00 DISTINTE CARTACEE: € 1,00 DISTINTE ELETTRONICHE: € 1,00 SERVIZI DIVERSI: € 1,00 INTERNET BANKING: € 0,25
*Qualora l'operazione di pagamento sia effettuata tramite bonifico istantaneo, verrà applicata la spesa inferiore tra quella propria del "Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant in Euro" indicata nella sezione "Spese variabili – Servizi di pagamento" presente all'interno del conto di pagamento e la spesa qui indicata	
Spese Ordine Permanente di Bonifico Interno	€ 1,00

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
BOLLETTINI CBILL / PagoPA	
Addebito bollettini tramite CBILL/PagoPA	€ 1,00
BOLLETTE	
COMMISSIONI ADDEBITO BOLLETTE	€ 2,50
SPESE ADDEBITO BOLLETTE	€ 0,00
INCASSI	
Commissione incasso tagliandi vincenti (Totocalcio e simili)	1% (min Euro 26,00)

ALTRO - Spese comuni a tutti i servizi di pagamento

Per informativa obbligatoria mensile 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% dell'importo della disposizione

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
CASSA RACCOLTA VALUTA ESTERO	
Data Valuta / Generica	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 15 giorni lavorativi PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 15 giorni lavorativi
Banconote	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: In giornata PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: In giornata
Data Disponibilità / Generica	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 20 giorni lavorativi PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 20 giorni lavorativi
Banconote	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: In giornata PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: In giornata
OPERAZIONI ESTERO	
Data Valuta	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: In giornata PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: In giornata
Data Valuta Incasso da Estero	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 1 giorno lavorativo PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 1 giorno lavorativo
Data Valuta Incasso da Estero / Euro Unione Economica	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: In giornata PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: In giornata
Data Valuta Pagamento Verso Estero	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: 1 giorno lavorativo PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: 1 giorno lavorativo
Data Valuta Pagamento Verso Estero / Euro Unione Economica	PRIVATI GARANZIA REALE FINANZIARIA: In giornata PRIVATI GARANZIA REALE IPOTECARIA: In giornata

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
Addebito diretto SEPA	Giornata operativa di addebito
Ri.Ba	
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	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 (10")

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI		
Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Addebito diretto SEPA	Data di scadenza	Data di scadenza
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	
Giornate non operative: - 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.
Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>): - le ore 14,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - le ore 15,40 per le operazioni di pagamento allo sportello Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato: - alle ore 10,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - alle ore 11,20 per le operazioni di pagamento allo sportello	L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
(*) 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. 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.	

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca e con il preavviso di quindici giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione.

Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Fatto salvo quanto previsto dal D.L. 3/15 in materia di portabilità dei servizi di pagamento, n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

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 (P),
 posta elettronica: ufficio.reclami@bplajatico.it; PEC: reclami.bplajatico@legalmail.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

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca / intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca / intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Bonifico di importo rilevante	Bonifico in euro verso altri istituti all'interno del territorio nazionale di importo superiore a 500.000 euro inviato tramite circuito SCT o BIR con riferimento al territorio nazionale.
Bonifico urgente	Bonifico in euro verso altri istituti all'interno dell'area SEPA, con carattere di urgenza. L'accredito alla banca del beneficiario avviene con valuta pari allo stesso giorno di esecuzione. Può essere inviato tramite circuito SCT altra priorità o BIR con riferimento al territorio nazionale.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico – SEPA instant	Con il bonifico SEPA instant la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in un lasso di tempo molto rapido (10'')
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
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.
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
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca / intermediario secondo le istruzioni del cliente.
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.
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).