



FOGLIO INFORMATIVO INTERNET BANKING BPLAJ BANK

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

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: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

Il sottoscritto _____ dichiara 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

Il servizio di internet banking denominato "BPLAJ BANK" permette di ricevere, a mezzo della Rete Internet, informazioni sui rapporti che il cliente, in qualità di intestatario o contestatario di conto corrente, intrattiene con la banca e di effettuare alcune delle operazioni che svolge abitualmente agli sportelli della banca (operazioni caratteristiche del servizio), nei limiti dell'importo complessivo giornaliero specificato contrattualmente e comunque entro il saldo disponibile.

Il servizio di BPLAJ BANK consente di visualizzare la situazione del proprio conto corrente e di altri rapporti in essere con la banca (conto titoli, mutuo, ecc) e di impartire disposizioni a valere sui propri rapporti, nei limiti dell'importo massimo giornaliero specificato contrattualmente e comunque entro il saldo disponibile del conto corrente.

Principali operazioni con Internet Banking

SERVIZI BASE

1. visualizzazioni
 - a. movimenti e saldo conto corrente
 - b. situazione del conto titoli
 - c. piano di ammortamento del mutuo
2. disposizioni
 - a. pagamento delle rate del mutuo
 - b. bonifici
 - c. giroconti

A. Servizi Multicanali

La banca consente al cliente di impartire disposizioni (pagamenti o altri addebiti) con modalità elettroniche – tramite il personal computer collegato alla rete internet, il terminale telefonico, l'App BPLaj Bank scaricata su un dispositivo mobile o altri dispositivi telematici - entro l'importo massimo mensile specificato nel contratto ed in ogni caso entro il

limite costituito dal saldo disponibile del conto corrente, con addebito delle operazioni sul conto corrente del cliente medesimo.

La banca presta un servizio gratuito di verifica del beneficiario che consente di verificare l'identità del destinatario di un pagamento, garantendo che il nome del beneficiario corrisponda alle informazioni associate all'IBAN (International Bank Account Number) o ad altri identificativi del conto.

Nel caso in cui la banca offra la possibilità di impartire ordini di pagamento multipli sotto forma di pacchetto e il cliente non rivesta la qualifica di "consumatore", è facoltà di quest'ultimo rinunciare al servizio di verifica dandone comunicazione alla banca. Il cliente ha diritto di annullare in qualunque momento tale rinuncia e fruire del servizio di verifica.

I pagamenti per i servizi di seguito indicati potranno essere disposti nei confronti degli esercizi e dei soggetti convenzionati.

- **Ricariche telefoniche:** l'operazione di ricarica può essere eseguita tramite l'App BPLaj Bank oppure tramite il sito Internet www.bplajatico.it;
- **Ricariche carta prepagata:** l'operazione di ricarica può essere eseguita tramite l'App BPLaj Bank oppure tramite il sito Internet www.bplajatico.it;
- **Pagamento bollo ACI:** l'operazione di pagamento può essere eseguita tramite l'App BPLaj Bank oppure tramite il sito Internet www.bplajatico.it;
- **Pagamenti CBILL verso aziende e/o pubbliche amministrazioni, pagamento bollette, ricariche buoni pasto e altri pagamenti abilitati:** l'operazione di pagamento può essere eseguita tramite l'App BPLaj Bank oppure tramite il sito Internet www.bplajatico.it;

Le informazioni facoltativamente fornite dal cliente, costituite da numero di fax, indirizzo e-mail, utenze telefoniche collegate, possono essere inserite o modificate dal cliente stesso, sotto sua responsabilità e rischio, utilizzando le apposite funzioni messe a sua disposizione.

B. SERVIZIO BANCOMAT®

(*)

Il servizio BANCOMAT® è un servizio di pagamento mediante *smartphone*, che consente al cliente consumatore di effettuare operazioni di pagamento presso esercizi commerciali convenzionati e pagamenti su *store* virtuali e verso la Pubblica Amministrazione (cd. pagamenti P2B/P2G), trasferimenti di denaro ad altri utenti abilitati al suddetto servizio o non abilitati, richieste di denaro ad altri utenti abilitati (cd. trasferimenti P2P/P2C) nonché ricezione di rimborsi da parte di esercenti convenzionati (cd. rimborsi B2P).

Ogni addebito relativo a pagamenti P2B/P2G viene disposto su iniziativa del cliente tramite App BANCOMAT®. Se invece l'operazione viene disposta su iniziativa dell'esercente, è sempre necessario che il cliente confermi la notifica del pagamento sul proprio *smartphone*. In caso di pagamenti ricorrenti, il cliente autorizza solo la prima operazione, mentre le successive operazioni di pagamento vengono automaticamente addebitate sul suo conto corrente. Di tali addebiti verrà fornita al cliente apposita informativa.

Il trasferimento di fondi P2P/P2C è sempre disposto utilizzando l'App BANCOMAT® e indicando, quale identificativo unico del conto di pagamento del beneficiario, il numero di telefono cellulare di quest'ultimo, a cui il circuito servizio BANCOMAT® associa l'IBAN di un conto di pagamento del beneficiario e dallo stesso collegato a tale numero di telefono cellulare. Se il beneficiario non è abilitato al servizio BANCOMAT® potrà registrarsi oppure riscuotere il denaro senza procedere alla registrazione tramite appo-sito link sul sito relativo al predetto servizio (c.d. "one shot").

La banca procede al trasferimento dei fondi disposto dal cliente mediante il servizio BANCOMAT® a condizione che il conto corrente associato presenti disponibilità sufficienti, fermo restando che l'importo trasferito mediante il predetto servizio non può essere superiore a quello previsto dai massimali, giornalieri e mensili, specificati contrattualmente.

La banca potrà ampliare le funzionalità, di tipo informativo e/o dispositivo, del servizio BANCOMAT® attraverso l'utilizzo della relativa Applicazione informatica (cd. App BANCOMAT®), dandone tempestiva informazione al cliente, mediante avviso reso disponibile sul sito internet www.bplajatico.it e/o sull'App BANCOMAT®.

Per poter trasferire fondi mediante il servizio BANCOMAT®, il cliente deve necessariamente:

- comunicare alla banca, al momento della sottoscrizione del contratto BPLaj Bank, il proprio numero di telefono cellulare, a cui verranno associati la stazione BPLaj Bank del cliente e il servizio BANCOMAT®;
- scaricare sul proprio *smartphone* l'App BANCOMAT®;
- accedere alla propria area riservata sul sito internet www.bplajatico.it e completare l'attivazione del servizio BANCOMAT®;
- procedere alla configurazione e all'attivazione operativa del servizio BANCOMAT®, selezionando l'IBAN del rapporto di conto corrente acceso presso la banca che intende associare al servizio stesso.

A seguito dell'adesione e attivazione del servizio BANCOMAT®, sull'App BANCOMAT® del cliente verranno evidenziati i numeri di telefono di coloro che siano utilizzatori e abbiano attivato il servizio medesimo. Nel contempo, il nominativo del cliente, con la sottoscrizione del contratto BPLaj Bank, viene indicato nell'App BANCOMAT® degli *smartphone* degli altri utilizzatori, quale aderente al servizio BANCOMAT®.

(*) Il cliente prende atto che il servizio BANCOMAT® al momento non è attivo e che l'eventuale futura attivazione verrà comunicata dalla Banca.

C. Servizio DOCUMENTALE - Comunicazioni a distanza in forma elettronica

Con questo servizio, il cliente concorda con la banca di ricevere le comunicazioni previste dagli artt. 118, 119, 126 sexies del D. Lgs. 385/93 e dalle relative disposizioni di attuazione, adottando la forma elettronica quale tecnica di comunicazione a distanza su tutti i contratti nei quali ha effettuato o effettuerà tale scelta. Potranno altresì essere inviate, con le medesime modalità, a tutti gli effetti di legge, anche le altre comunicazioni, rendicontazioni o informazioni inerenti i rapporti abilitati.

In caso di attivazione del servizio saranno inviate al cliente in forma elettronica anche le copie della documentazione informatica sottoscritta allo sportello con firma elettronica avanzata (cd. FEA), nonché, più in generale, ogni altra comunicazione effettuata dalla banca, anche di carattere commerciale, promozionale e/o conviviale, a condizione che il cliente abbia espresso il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le suddette finalità.

SERVIZIO DI SICUREZZA:

Token

Viene consegnato un dispositivo hardware – denominato Token – dotato di display ed in grado di generare a cadenza regolare di 60 secondi codici numerici monouso (di seguito password). Il Token ha le dimensioni di un portachiavi ed è contrassegnato da un codice matricola numerico. Il Token viene attivato dalla banca entro le ore 24 del giorno successivo al ritiro da parte del titolare della stazione, previa sottoscrizione del contratto. Il Token viene consegnato nello stato di conservazione e nelle condizioni idonee all'uso determinato tra la banca e il cliente.

Il cliente ha l'obbligo di custodire e conservare il Token con diligenza, separatamente dagli altri codici identificativi del servizio di BPLAJ BANK, e di servirsene appropriatamente per l'uso cui è destinato astenendosi da qualsiasi intervento sullo stesso.

Smart O.T.P.

Lo SmartOTP è un sistema di autenticazione basato su un token software conforme alla Strong Customer Authentication (SCA). Il token viene installato sul dispositivo smartphone del cliente effettuando il primo accesso alla APP BPLaj Bank. Il sistema permette di autenticare il cliente in fase di accesso alla APP ed in fase di esecuzione di operazioni dispositive eseguite dalla APP stessa, attraverso l'inserimento di un codice di autenticazione personale a cinque cifre (PIN). Una volta attivato il token si ha anche la possibilità di abilitare l'utilizzo delle notifiche push per autorizzare l'accesso e l'inserimento di operazioni dispositive dalla propria area riservata disponibile sul sito internet www.bplajatico.it.

Riconoscimento biometrico

Il cliente in possesso di dispositivo mobile abilitato può utilizzare quale strumento di sicurezza per l'utilizzo del servizio BPLaj Bank il riconoscimento biometrico (es. riconoscimento dell'impronta digitale, del volto, ecc.). Tale sistema di riconoscimento è attivabile, modificabile e disattivabile in qualsiasi momento a discrezione del cliente stesso attraverso la gestione delle cd. "impostazioni di sicurezza" dell'App del servizio BPLaj Bank.

L'attivazione del riconoscimento biometrico permette di utilizzare il servizio in alternativa all'inserimento della password e del PIN personale.

Secure Call

In alternativa all'utilizzo dei servizi di sicurezza descritti ai paragrafi precedenti, la Banca consente l'autenticazione al BPLaj Bank mediante il sistema di "Chiamata Sicura", anche detto "Secure Call", al Numero Verde dedicato. Dopo aver attivato il servizio presso la filiale di riferimento, il sistema proporrà automaticamente le istruzioni da seguire per concludere l'autenticazione in modo sicuro. In particolare, chiamando il numero verde (che viene mostrato a video) con il numero di cellulare comunicato alla Banca in fase di attivazione, sarà visualizzato un codice di sessione di 4 (quattro) cifre. Seguendo le indicazioni fornite a mezzo di una voce registrata, occorrerà inserire il predetto codice per convalidare l'accesso al sistema.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- utilizzo indebito del codice segreto (cod. utente) ed operativo (password) in conseguenza di smarrimento/furto o *malware* installatosi sulla postazione BPLaj Bank del cliente, che può essere contenuto con l'utilizzo da parte del cliente del dispositivo hardware denominato "token" e di altri strumenti di sicurezza (es. antivirus);
- ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore;
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet;
- nel caso di attivazione del Servizio BANCOMAT®:
 - utilizzo fraudolento da parte di terzi dello *smartphone*. Va osservata la massima attenzione nella custodia del proprio *smartphone* e la massima riservatezza nell'uso del codice di autenticazione qualora non si utilizzi l'impronta digitale o il FaceID. Nei casi di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco del servizio;

- impossibilità di utilizzare il servizio a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale di indisponibilità del collegamento telefonico e/o alla rete *internet*.

STRUMENTO DI SICUREZZA

Strumento sicurezza	SmartOTP da App BPLaj Bank; Token PSD2 e Secure call
---------------------	--

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**.

Accesso Internet	Costo a carico del cliente
Assistenza tecnica telefonica	Gratuita (numero verde 800-952442)
Orari di servizio	24 ore su 24 - 7 giorni su 7 - Ad esclusione dei fermi programmati per interventi di manutenzione, tempestivamente comunicati agli utenti sulla piattaforma stessa di Internet Banking.
	Per bloccare BPLAJ BANK puoi contattare il numero verde 800.952.442 oppure direttamente dall'home banking
Canone	BPLaj Bank Famiglia e Impresa Base OC: € 0,00 (€ 0,00 mensile con addebito trimestrale) BPLaj Bank "Voluntas Valore 1884": € 20,00 (€ 1,33 mensile con addebito trimestrale) Per i nuovi clienti, per la durata di 2 anni: € 0,00 (€ 0,00 mensili con addebito trimestrale) BPLaj Bank "Belvedere": € 60,00 (€ 5,00 mensile con addebito trimestrale)
Spesa sostituzione token (smarrimento, furto, danneggiamento)	€ 20,00
Spesa emissione Token	€ 20,00
Spesa consegna documentazione precontrattuale	€ 0,00

Il documento di sintesi viene inviato con periodicità annuale. Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Spese per informativa obbligatoria mensile	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per richiesta di informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per revoca dell'ordine oltre i termini	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per recupero fondi in caso di identificativo univoco fornito inesatto dal cliente	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.

Servizio BANCEMAT®

Spese per ricezione denaro (singola transazione)	E	0,00
Spese per invio denaro e operazioni di pagamento		

(singola transazione)

E 0.00

Massimali per singole transazioni (importi in Euro)

	OPERAZIONE	GIORNALIERO	MENSILE
Invio denaro ad altri utenti abilitati al servizio BANCOMAT® o non abilitati (P2P/P2C)	€ 500,00	€ 500,00	€ 1.500,00
Pagamenti verso esercizi commerciali fisici e virtuali (P2B) e Pubblica Amministrazione (P2G)		€ 1.500,00	€ 1.500,00
Soglie CROSS (massimale totale P2P + P2C + P2B + P2G) in uscita		€ 1.500,00	€ 1.500,00
Ricezione denaro		€ 50.000,00	€ 50.000,00

Spese per disposizioni di Pagamento e Incasso

Vedere documento di sintesi del contratto di conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.

Servizi di pagamento multicanale

Pagamenti multicanali abilitati e relative commissioni:	
- Ricarica telefonica - Ricarica carta prepagata - Pagamento bollettino di c/c postale - Pagamento bollette Cbill - Pagamento Bollo ACI	Gratuita € 1,00 € 0,80 oltre alle spese Poste Italiane € 1,00 € 1,00
Valuta di addebito	Data operazione

ALTRO

VALUTE**ORDINI DI BONIFICO**

Tipo Bonifico	Data valuta di addebito
Bonifico – SEPA interno	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico – SEPA in Euro	
Bonifico urgente	
Bonifico – SEPA instant	
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	

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	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)

	(cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	
Bonifico – SEPA in 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 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
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 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. cut off): - le ore 14,00 per il servizio BPLaj Bank e/o CBI passivo (*) Nelle giornate semifestive il cd. cut off è fissato: - alle ore 10,00 per il servizio BPLaj Bank e/o CBI passivo (*)	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.	

Per le condizioni economiche relative agli ORDINI DI PAGAMENTO si prega di far riferimento al documento di sintesi del rapporto sul quale transiterà l'operazione.

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.

In caso di recesso del cliente o della banca, le spese per i servizi di pagamento addebitate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente esse sono rimborsate in misura proporzionale.

Nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto, il cliente che riveste la qualifica di consumatore ai sensi del decreto legislativo 6.09.2005 n. 206 (cd. Codice del Consumo), ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dal perfezionamento dello stesso, inviando alla banca una raccomandata a/r all'indirizzo riportato nella Sezione "Informazioni sulla Banca" del presente documento oppure mediante posta elettronica certificata (pec). In tal caso, il cliente sarà tenuto a corrispondere l'importo convenuto per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso. Nel caso in cui il cliente non dovesse esercitare tale diritto di recesso, il contratto proseguirà nei termini e alle condizioni convenute, fermo restando quanto previsto dal paragrafo precedente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

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 – PI - , fax 0587 640540, 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

bonifico	Pagamento di corrispettivi da parte del debitore nei confronti del creditore
Ri.Ba	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore
RID	Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore
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
SMS (Short Message Service)	Sistema per l'invio di brevi messaggi di testo in caratteri alfanumerici nella telefonia cellulare, basata sugli standard GSM. Gli SMS possono essere inviati sia attraverso telefonini che attraverso siti Internet che offrono questo

	servizio.
User id	Rappresenta il nome dell'utente su un dato sistema accessibile via rete.
Password (parola d'ordine)	Sequenza di caratteri alfanumerici richiesta per accedere a un elaboratore quanto sono attive procedure di sicurezza.
TOKEN	Dispositivo hardware dotato di display capace di generare codici password monouso.
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.