FOGLIO INFORMATIVO

OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

La Cassa Rurale – Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella Società Cooperativa

Via : 3 Novembre, 20 - 38079 - Tione di Trento (TN)
Tel.: 0465 896896 - Fax: 0465 896899
Email: info@lacassarurale.it Sito internet: www.lacassarurale.it
Registro delle Imprese della CCIAA di Trento n. 1908
Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4038.6.0 - cod. ABI 08078
Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A157639
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

CHE COSA SONO I 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) **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**.

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.

SERVIZI DI PAGAMENTO

BONIFICI	
Bonifici - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro	
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro (verso clienti della banca) - Sportello	€ 6,00
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro (verso altri Istituti) - Sportello	€ 6,00
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant in Euro (verso i clienti della Banca) - Sportello	Il pagamento da sportello non è ancora attivo € 6,00
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant in Euro (verso altri Istituti) - Sportello	Il pagamento da sportello non è ancora attivo € 6,00
Bonifico - Extra SEPA in Euro (Spese fisse) - Sportello	€ 15,00
Bonifico - Extra SEPA in Euro (Commissioni percentuali) - Sportello	0,15%
Altri Bonifici - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro	
Bonifico urgente/di importo rilevante (circuito B.I.R.) - Sportello	€ 6,00
Bonifici - Extra SEPA in Euro	
Bonifico - Extra SEPA in Euro con spese OUR	€ 30,50
Bonifici - Extra SEPA in divisa diversa dall' Euro e Messaggistica SWIFT (il servizio di messaggistica si applica anche ai bonifici Sepa)	
Bonifico - Extra SEPA (spese fisse) - Sportello	€ 15,00
Bonifico - Extra SEPA (commissione percentuale) - Sportello	0,15%
Commissioni di cambio per bonifici esteri a mezzo assegni bancari	0,15%
Bonifico - Extra SEPA in divisa diversa dall'Euro con spese OUR	€ 30,50
Messaggistica Swift per richiesta - informazioni/dettagli	€ 50,00 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente

Tasso di cambio	Sui bonifici in divisa diversa dall'euro è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita, maggiorato o "diminuito" di una percentuale massima del 5%.

BOLLETTE, ALTRE UTENZE, BOLLETTINI POSTALI E PAGAMENTI DIVERSI	
Bollette, altre utenze	
Commissioni per pagamento bollette (es. Telefono, luce, gas, ecc.) non domiciliate	€ 2,00 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente
Pagamento altre utenze abbonamenti trasporti scolastici ricarica tessere di trasporto distribuzione buoni pasto mensa scolastica emissione biglietti e abbonamenti spettacoli emissione Skipass	 € 0,00 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente € 0,00 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente € 2,50 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente € 6,00 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente € 6,00 Oltre a eventuali spese reclamate dall'ente
Bollettini postali	
Pagamento bollettini postali (oltre alle eventuali spese reclamate) - Sportello	€ 5,00
Cbill	
Pagamento canale Cbill (oltre agli eventuali costi erogazione servizio) – Sportello	€ 2,00
Bollettino bancario Freccia	
Bollettino bancario Freccia - Sportello	€ 2,00
RAV e MAV	
Pagamento RAV - Sportello	€ 0,00
Pagamento MAV- Sportello	€ 0,00
Deleghe fiscali	
Commissioni per pagamento deleghe fiscali - Sportello	€ 0,00
Effetti e Ri.Ba	
Pagamento effetti - Sportello	€ 5,00
Pagamento effetti - Ritiro passivo	€ 0,00
Pagamento Ri.Ba - Sportello	€ 0,00
Pagamento Ri.Ba - Ritiro passivo	€ 0,00
Ritiro attivo effetti/documenti - Sportello	€ 8,50

ASSEGNI	
Assegni	
Commissione negoziazione assegni al dopo incasso	€ 0,00
Spesa per assegni negoziati in procedura di backup	€ 0,00
Altre spese di negoziazione assegni al dopo incasso	€ 15,00
Spesa richiesta copia semplice assegno negoziato	Si rimanda alla voce "Spese per ricerca e copia".
Spesa richiesta immagine assegno	€ 0,00
Commissione a debito cliente per assegni negoziati - Per assegni insoluti	€ 10,33 All'importo sopra indicato vanno aggiunte le spese reclamate da corrispondenti.
Commissione a debito cliente per assegni negoziati – Per assegni pagati dopo insoluto	€ 0,00 All'importo sopra indicato vanno aggiunte le spese reclamate da corrispondenti.
Commissioni a debito cliente per assegni negoziati - per assegni protestati	Non previste

Assegni circolari	
Costo rilascio assegni circolari	€ 3,00
Imposta di bollo su rilascio assegno circolare in forma libera	Nella misura prevista dalla normativa tempo per tempo vigente.
Assegni di traenza	
Spese emissione assegni di traenza	€ 0,00

OPERAZIONI ESTERO

Assegni estero	
Spese per cambio assegni in Euro/Divisa di Banca Estera negoziati al dopo incasso oltre alla eventuale commissione di acquisto/vendita di valuta e ad eventuali spese per rettifica valuta o reclamate da corrispondenti	€ 25,00
Bonifici a mezzo assegno bancario su Paesi Esteri	€ 25,00
Spesa per negoziazione / al salvo buon fine assegni in divisa tratti su banca estera oltre alla eventuale commissione di acquisto/vendita di valuta e ad eventuali spese per rettifica valuta o reclamate da corrispondenti	€ 5,00
Spesa per negoziazione / al salvo buon fine assegni in divisa tratti su banca italiana oltre alla eventuale commissione di acquisto/vendita di valuta e ad eventuali spese per rettifica valuta o reclamate da corrispondenti	€ 5,00
Spesa per negoziazione al salvo buon fine assegni in euro tratti su banche estere oltre alla eventuale commissione di acquisto/vendita di valuta e ad eventuali spese per rettifica valuta o reclamate da corrispondenti	€ 5,00
Commissione per negoziazione / al salvo buon fine assegni in divisa tratti su banca estera	0,15%
Commissione per negoziazione / al salvo buon fine assegni in divisa tratti su banca italiana	0,15%
Commissione per negoziazione al salvo buon fine assegni in euro tratti su banche estere	0,15%
Spesa per richiesta esito assegni esteri	€ 0,00
Spesa su assegno estero insoluto	€ 6,10 All'importo sopra indicato vanno aggiunte le spese reclamate da corrispondenti.
Tasso di cambio	Sugli assegni esteri in divisa diversa dall'Euro, è applicato il cambio di riferimento dell'Euro pubblicato dalla BCE e rilevato secondo le procedure stabilite nell'ambito del sistema europeo delle Banche Centrali, maggiorato di una percentuale massima del 1,50%.
Traveller's Cheque	
Spesa per negoziazione / traveller's cheque	€ 5,00
Commissione per negoziazione / traveller's cheque	0,15%
Spesa per vendita traveller's cheque	€ 0,00
Negoziazione banconote	
Spese per acquisto banconote	€ 3,00
Spese per vendita banconote	€ 3,00
Valuta negoziazione banconote	Data di negoziazione
Disponibilità negoziazione banconote	Data di negoziazione
Tasso di cambio sulle operazioni banconote estero	
Tasso di cambio	Con riferimento alle "operazioni banconote

	estero" è applicato il cambio di riferimento dell'Euro pubblicato dalla BCE e rilevato secondo le procedure stabilite nell'ambito del sistema europeo delle Banche Centrali, maggiorato o "diminuito" di una percentuale massima del 5,00%.

ALTRE SPESE	
Spesa per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 0,70
Spesa per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 0,70
Spesa per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 0,70
Spese per l'informativa obbligatoria mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	€ 0,00
Spese per altre informazioni ulteriori o più frequenti rispetto all'informativa obbligatoria o trasmesse con strumenti diversi rispetto a quanto contrattualizzato	€ 0,70
Documentazione relativa a singole operazioni - In forma cartacea	€ 0,00
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse - Archivio cartaceo In House	€ 6,10
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse - Archivio cartaceo c/o Outsourcer	€ 15,00
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse - Archivio elettronico	€ 2,25
Spese per servizio di istruzione della pratica di trasferimento del diritto di proprietà e/o dell'apposizione del vincolo di pegno sui certificati azionari cartacei	- 0,50% sul controvalore con minimo euro 200,00 per i privati - 0,50% sul controvalore con minimo euro 300,00 per le Società Le commissioni sono addebitate al giratario al momento dell'apposizione della firma di girata sul certificato azionario. Il servizio è svolto a discrezione della Cassa preferibilmente tramite la movimentazione del deposito titoli del quale è richiesta apertura. Si rinvia al foglio informativo specifico per il dettaglio degli oneri.
Spesa per solleciti inviati per il mancato rispetto di termini di adempimento	Euro 50,00 per singolo sollecito inviato
Spese per comunicazione valutaria statistica	Euro 50,00
Imposte, bolli e tasse presenti e future	a carico del cliente
Spese censimento anagrafico nuovi clienti	Euro 100,00
Spese vive documentate	Recuperate nella misura effettivamente sostenuta
Commissione di acquisto o cambio di Banconote estere logore o fuori corso	5,00% del valore delle banconote
Commissione per incasso vincite, concorsi e lotterie	0,50 % della vincita con un minimo di € 50,00

VALUTE

BONIFICO IN USCITA	
Tipo Bonifico	**Data valuta di addebito**
Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer)	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant	
Bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	

ADDEBITI DIRETTI, ALTRE UTENZE, BOLLETTINI POSTALI E PAGAMENTI DIVERSI

Tipo incasso	Data valuta di addebito
Addebiti diretti	Giornata operativa di addebito
Bollette non domiciliate e altre utenze	Giornata operativa di pagamento
Bollettini postali	Giornata operativa di pagamento
Cbill	Giornata operativa di pagamento
Bollettino bancario Freccia	Giornata operativa di pagamento
RAV e MAV	Giornata operativa di pagamento
Deleghe fiscali	Giornata operativa di pagamento
Addebiti effetti	Giornata operativa di pagamento
Addebiti Ri.Ba	Giornata operativa di pagamento

INCASSI ATTIVI (SOLO PER I CLIENTI CHE HANNO CONTRATTUALIZZATO IL SERVIZIO DI PORTAFOGLIO COMMERCIALE)	
Tipo incasso	**Data valuta di accredito e disponibilità dei fondi**
Addebito diretto (SDD core)	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Addebito diretto (SDD B2B)	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Ri.Ba domiciliate presso gli sportelli della banca	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Ri.Ba domiciliate presso altre banche	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari al primo giorno lavorativo successivo alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Effetti domiciliati presso gli sportelli della banca	Effetto a giorno fisso: + 15 giorni dalla data scadenza titolo Effetto a vista: + 15 giorni dalla data di presentazione della rimessa
Effetti domiciliati presso altre banche	Effetto a giorno fisso: + 15 giorni dalla data scadenza titolo Effetto a vista: + 15 giorni dalla data di presentazione della rimessa
MAV/RAV	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca
Bollettini Bancari “Freccia”	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca

DATA DI RICEZIONE ORDINE - TERMINE DI ESECUZIONE - TERMINE PER ACCETTAZIONE DISPOSIZIONI - TEMPI DI ESECUZIONE

Ordini di bonifico		
Tipo Bonifico	**Data ricezione ordine**	**Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione)**
Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer)	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
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		
Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant	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 (Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (10’’))
Bonifico urgente/di importo rilevante (circuito B.I.R.)	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	Medesimo giorno di addebito dei fondi

	operativa successiva	
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

Addebiti diretti/RiBa/MAV/Bollettini Bancari "Freccia"		
Tipo incasso	**Termine di esecuzione**	**Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione)**
Addebiti diretti	Data di scadenza	Data di scadenza
Ri.Ba	Data di scadenza	Una giornata operativa successiva alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data del pagamento	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

Incassi commerciali attivi (solo per i clienti che hanno contrattualizzato il servizio di portafoglio commerciale)		
Tipo incasso	**Termine di accettazione delle disposizioni**	**Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione)**
Addebito diretto (SDD core)	4 giornate operative anteriori alla data di scadenza	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza
Addebito diretto (SDD B2B)	4 giornate operative anteriori alla data di scadenza	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza
Ri.Ba	10 giornate operative anteriori alla data di scadenza	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da parte della banca del debitore
MAV/RAV	15 giornate operative anteriori alla data di scadenza	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da parte della banca
Effetti	1 giornata operativa anteriore alla data di scadenza	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da parte della banca

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

GIORNATE NON OPERATIVE: - i sabati e le domeniche; - tutte le festività nazionali; - il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario); - 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, se non individuato come giornata semifestiva; - 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*): **<u>Operazioni di pagamento disposte allo sportello:</u>** - orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento; - orario di sportello della mattina per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) presentati allo sportello tramite distinta cartacea/supporto magnetico; - ore 16:30 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer); - ore 14:00 per i bonifici urgenti (SCT Alta priorità); - ore 12:00 per i bonifici di importo rilevante (circuito B.I.R); - ore 16:00 per i bonifici EXTRA-SEPA.	L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Bonifici Instant: Il Bonifico - Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora. **NELLE GIORNATE SEMIFESTIVE IL CUT OFF E' FISSATO:** **Operazioni di pagamento disposte allo sportello:** - orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento; - orario di sportello della mattina per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) presentati allo sportello tramite distinta cartacea/supporto magnetico; - ore 12:45 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer); - ore 12:30 per i bonifici urgenti (SCT Alta priorità); - ore 12:00 per i bonifici di importo rilevante (circuito B.I.R); - ore 12:00 per i bonifici EXTRA-SEPA. **Bonifici Instant:** Il Bonifico - Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora.	
La Banca si riserva di comunicare eventuali variazioni occasionali a tali giornate ed orari con avvisi esposti nelle proprie filiali o sul proprio Sito Internet.	

RECLAMI

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:
La Cassa Rurale – Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Ufficio Reclami
Via 3 Novembre, 20 – 38079 Tione di Trento (TN)
Fax: +39 0465 896899,
e-mail reclami@lacassarurale.it pec: reclami@pec.lacassarurale.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 in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

GLOSSARIO

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 valuto 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).
Opzioni valide per i bonifici non soggetti alla normativa sulla PSD, d.lgs. 11/2010	- Opzione *OUR: la commissione e le spese di incasso della Banca beneficiaria sono totalmente a carico dell'ordinante di bonifico. Alla commissione sono aggiunte le spese reclamate dalle banche intermediarie e del beneficiario differenziate a seconda del Paese di destinazione del pagamento della divisa di pagamento nella misura effettivamente reclamata. - Opzione *BEN: la commissione, le eventuali spese di banche intermediarie e le spese di incasso della Banca beneficiaria sono a carico del Cliente beneficiario dei fondi. Fa eccezione il caso in cui l'ordinante di bonifico decida di accollarsi parte della commissione stessa. - Opzione *SHA: la commissione è a carico dell'ordinante di bonifico. Le eventuali spese di banche intermediarie e le spese di incasso della Banca del beneficiario sono a carico del Cliente beneficiario dei fondi.