

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI PAGAMENTO diversi dagli strumenti di pagamento (Banca virtuale e carte di debito e credito)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni

Via Niccolò Tommaseo, 7 – 35131 Padova

Tel. 049 8771111 – Fax 049 7399799

E-mail: posta@bancaetica.com – Sito Web: www.bancaetica.it

Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399 - Codice ABI 05018

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233

Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari in qualità di Capogruppo

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

Principi e Finalità

Banca Etica ispira tutta la sua attività operativa e culturale ai principi della Finanza Etica. “ (...) La Società si propone di gestire le risorse finanziarie di famiglie, donne, uomini, organizzazioni, società di ogni tipo ed enti, orientando i loro risparmi e disponibilità verso la realizzazione del bene comune della collettività. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socioeconomiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo – in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate. Inoltre sarà riservata particolare attenzione al sostegno delle iniziative di lavoro autonomo e/o imprenditoriale di donne e giovani anche attraverso interventi di microcredito e microfinanza. Saranno comunque esclusi i rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona. La Società svolge una funzione educativa nei confronti del risparmiatore e del beneficiario del credito, responsabilizzando il primo a conoscere la destinazione e le modalità di impiego del suo denaro e stimolando il secondo a sviluppare con responsabilità progettuale la sua autonomia e capacità imprenditoriale.”

(Estratto dall'art. 5 dello Statuto di Banca Etica)

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: _____

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti 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)

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'addebito diretto SDD.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

- a) 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;
- b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- d) 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);
- e) 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.

Satispay: Smart Payments

Satispay è l'applicazione gratuita per inviare denaro ai contatti della propria rubrica telefonica e pagare nei negozi convenzionati fisici e online. Scarica gratuitamente Satispay da App Store, Google Play o Windows Store.

Satispay BUSINESS

Consente all'Esercente (Merchant) di ricevere dai clienti, attraverso smartphone, tablet, PC e Mac, come pure registratori di cassa e/o POS, pagamenti in qualità di beneficiario a fronte dell'acquisto di beni o servizi offerti tramite gli shop.

Per iniziare ad accettare pagamenti con Satispay il merchant deve registrare la società al servizio Satispay Business tramite il seguente link: <https://business.satispay.com/signup>

Successivamente dovrà scaricare l'app "Satispay Business" per la gestione dei pagamenti.

Per le condizioni economiche si rinvia al sito www.satispay.com al link "Business" o "Costi"

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

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disagi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario
- 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
- 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 Italia: IBAN;
- bonifico estero/bonifico Sepa: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto SEPA (SDD): 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

BONIFICI

Bonifici SEPA Credit Transfert - SCT (anche per agevolazioni fiscali) in euro

Bonifici SEPA in entrata da Italia e UE	Eur 0,00
Bonifici interni (tra correntisti di Banca Etica): online	Eur 0,00
Bonifici interni (tra correntisti di Banca Etica): sportello	Eur 0,00
Bonifici SEPA ordinari: online	Eur 1,10
Bonifici SEPA veloci: online	Eur 3,10
Bonifici SEPA ordinari: sportello	Eur 6,35
Bonifici SEPA veloci: sportello	Eur 8,35
Bonifici SEPA di importo rilevante (BIR): online	Eur 8,50
Bonifici SEPA di importo rilevante (BIR): sportello	Eur 8,50
Bonifici interni per pagamento stipendi	Eur 0,00
Bonifici SEPA per pagamento stipendi ordinari: online	Eur 0,00
Bonifici SEPA per pagamento stipendi veloci: online	Eur 2,00
Bonifici SEPA per pagamento stipendi ordinari: sportello	Eur 6,35
Bonifici SEPA per pagamento stipendi veloci: sportello	Eur 8,35
Bonifici da ATM	Eur 1,10
Bonifici da ATM (tra correntisti di Banca Etica)	Eur 0,00
Ordini di bonifico permanente	Eur 1,20
Ordini di bonifico permanente (tra correntisti di Banca Etica)	Eur 0,00

Bonifico estero in ambito UE/spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria (Non Transfrontaliero) o in valute extra UE/SEE

Bonifici completi di coordinate bancarie per pagamento a mezzo swift/boe/target	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Bonifici completi di coordinate bancarie per pagamento a mezzo assegno al beneficiario	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Bonifici incompleti o con aggiunta di informazioni supplementari	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Bonifici a mezzo Area Clienti	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Commissioni per bonifici non transfrontalieri con spese "OUR"	Non previste
Richieste esito/restituzione pagamenti	eventuali spese reclamate da banche corrispondenti

Bonifico estero in ambito extra UE in divisa e in Euro

Bonifici completi di coordinate bancarie per pagamento a mezzo swift/boe/target	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Bonifici completi di coordinate bancarie per pagamento a mezzo assegno al beneficiario	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Bonifici incompleti o con aggiunta di informazioni supplementari	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Bonifici a mezzo Area Clienti	0,15% Minimo: Eur 12,00 Massimo: Eur 50,00
Commissioni per bonifici non transfrontalieri con spese "OUR"	Eur 20,00
Richieste esito/restituzione pagamenti	eventuali spese reclamate da banche corrispondenti

Incassi Esteri

Incasso di bonifici non transfrontalieri	Eur 8,00
Incasso da negoziazione assegni esteri salvo buon fine	divisa regolari: Eur 3,00 fissi divisa irregolari: Eur 6,00 fissi
Incasso da negoziazione assegni esteri al dopo incasso	divisa regolari: Eur 3,00 fissi + spese reclamate divisa irregolari: Eur 6,00 fissi + spese reclamate

Tasso di cambio

Tasso di cambio (per addebito / accredito in conto)	Come da negoziazione online con sala cambi di Banca Popolare di Sondrio, scarto massimo 1% sul cambio denaro/lettera applicato al durante
---	---

SATISPAY

ASSEGNI

Commissione assegni insoluti/protestati/richiamati/ danneggiati (procedura di back up)	Eur 20,00
Imposta di bollo per rilascio di assegni in forma libera (per ogni assegno)	Eur 1,50
Commissione per la richiesta di assegni circolari	Eur 0,00
Commissione per pratica assegno circolare smarrito	Eur 10,00 a pratica
Commissione per l'invio a mezzo corriere di assegni circolari	Eur 10,00

DISPOSIZIONI VARIE**Pagamento RID/SDD (SEPA Direct Debit)**

ADDEBITO SDD	Eur 0,00
--------------	----------

Bollettino Freccia

Pagamento Bollettino Freccia allo sportello con addebito in conto	Eur 0,75
Pagamento Bollettino Freccia tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	Eur 0,75

Bollettino M.AV

Pagamento Bollettino MAV allo sportello con addebito in conto	esente da commissioni
Pagamento Bollettino MAV tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	esente da commissioni

Riscossioni esattoriali R.AV

Pagamento RAV allo sportello con addebito in conto	Eur 0,00
Pagamento RAV tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	Eur 0,00

RI.BA.

Pagamento RIBA allo sportello con addebito in conto	Eur 1,00
Pagamento RIBA elettronica tramite Area Clienti/ATM con addebito in conto	Eur 0,00

Deleghe fiscali

Pagamento deleghe fiscali allo sportello con addebito in conto	Eur 0,00
Pagamento deleghe fiscali tramite Area Clienti con addebito in conto	Eur 0,00

CBILL

Pagamento CBILL tramite Area Clienti con addebito in conto	Eur 1,00
--	----------

ALTRO

Per informativa mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	Eur 0,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	Eur 0,00
Comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) per giustificato motivo	Eur 10,00
Per revoca dell'ordine di pagamento RID/SDD entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi	Eur 5,00
Per recupero fondi in caso di inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento a fronte di un identificativo unico (IBAN) inesatto	Eur 10,00

VALUTE

Versamenti contante

Versamento contanti	In giornata
Disponibilità versamento contanti presso Poste Italiane	4 giorni lavorativi

Prelevamenti contante

Prelevamento contante allo sportello	In giornata
Prelevamento contante mediante sportello automatico (ATM)	data dell'operazione

Versamenti assegni

Versamento assegni bancari	3 giorni lavorativi
Versamento assegni circolari BFF emessi dalla Banca	In giornata
Versamento assegni circolari	1 giorno lavorativo
Versamento assegni in divisa estera	8 giorni fissi
Versamento assegni in divisa estera irregolari	18 giorni fissi
Versamento assegni in euro o divise tratti su banche estere	8 giorni fissi
Versamento assegni in euro o divise tratti su banche estere irregolari	18 giorni fissi

Pagamento RID/SDD (SEPA Direct Debit)

Valuta di addebito	Giornata operativa di addebito
--------------------	--------------------------------

Pagamento bollettino Freccia

Valuta di addebito	Giornata operativa di addebito
--------------------	--------------------------------

Pagamento bollettino M.AV

Valuta di addebito	Giornata operativa di addebito
--------------------	--------------------------------

Pagamento bollettino R.AV

Valuta di addebito	Giornata operativa di addebito
--------------------	--------------------------------

Pagamento RI.BA.

Valuta di addebito	Giornata operativa di addebito
--------------------	--------------------------------

DISPONIBILITÀ DELLE SOMME VERSATE

Contanti/Assegni circolari BFF emessi dalla Banca	stesso giorno
Assegni bancari stessa filiale	servizio non previsto
Assegni bancari altra filiale	servizio non previsto
Assegni bancari altri istituti	4 giorni lavorativi
Assegni circolari altri Istituti/Vaglia Banca D'Italia	3 giorni lavorativi
Vaglia e assegni postali	4 giorni lavorativi
Assegni in divisa estera	20 giorni lavorativi

TERMINI DI NON STORNABILITÀ

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	Servizio non previsto
Assegni bancari tratti su altre banche italiane	4 giorni
Assegni circolari	4 giorni

BONIFICI IN USCITA

Tipo Bonifico	Data di addebito
Bonifico interno (stessa banca)	
Bonifico Sepa Credit Transfert (SCT) in euro	Giornata operativa di esecuzione

Bonifici in ambito UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein, Svizzera, Principato di Monaco e San Marino)

Bonifici in ambito UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro

Bonifici in ambito extra UE/SEE in euro e in valuta diversa da quella di uno Stato membro

BONIFICI IN ENTRATA

Tipo Bonifico	Data di accredito e disponibilità dei fondi
Bonifico interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico Sepa Credit Transfert (SCT) in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifici da Paesi UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Svizzera, Principato di Monaco e San Marino)	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifici da Paesi extra UE/SEE in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifici da Paesi UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
Bonifici da Paesi extra UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo Incasso	Data valuta di addebito
Addebito Diretto SEPA (SDD) Ri.Ba M.AV/Bollettini Bancari "Freccia"/R.AV	Giornata operativa di addebito

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

BONIFICI IN USCITA

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

Limite temporale giornaliero (cd. cut off):

- le ore 11.00 per i Bonifici SEPA veloci disposti da sportello
- le ore 11.00 per i Bonifici SEPA veloci disposti tramite Area Clienti
- le ore 13.00 per i Bonifici SEPA ordinari disposti da sportello
- le ore 15.30 per i Bonifici SEPA ordinari disposti tramite Area Clienti/ATM
- le ore 13.00 per i Bonifici Extra SEPA ordinario disposti da sportello
- le ore 15.30 per i Bonifici Extra SEPA ordinario disposti tramite Area Clienti
- le ore 13.00 per Bonifici SEPA di importo rilevante (BIR) disposti da sportello
- le ore 16.00 per i servizi di Core Banking e/o CBI passivo (*)

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

- le ore 13.00 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo

Nelle giornate semifestive (es. giorno del Santo Patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre), il cd. Cut off è fissato:

- le ore 11.30 per i Bonifici SEPA ordinari disposti da sportello
- le ore 11.30 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo
- le ore 11.30 per i Bonifici Extra SEPA ordinario disposti da sportello
- le ore 11.30 per i Bonifici Extra SEPA ordinario disposti tramite Area Clienti

Data di ricezione dell'ordine di bonifico: Il giorno convenuto e, se questo ricade in una giornata non lavorativa, la giornata lavorativa successiva

Con riferimento ai bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine o in via permanente, la data di invio della disposizione

Con riferimento ai bonifici multipli e periodici

(*) 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

RI.BA., MAV, RAV, BOLLETTINO FRECCIA Cut-off pagamento (orario limite per garantire l'elaborazione della disposizione di pagamento nella giornata di inoltro alla Banca)

Data scadenza RI.BA. / data pagamento MAV, RAV, Freccia	Invio disposizioni PRIMA delle 14.00	Invio disposizioni DOPO le 14.00
Posteriore al giorno di inserimento	si	si
Uguale al giorno di inserimento	si	non possibile
Anteriore al giorno di inserimento	non possibile	non possibile
Non inserita (*)	si	si

(*) la "data pagamento" è facoltativa solo per il pagamento MAV, RAV e Bollettino Freccia, qualora non presente l'ordine sarà eseguito entro la giornata lavorativa successiva

TEMPI DI ESECUZIONE

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Addebiti diretti Sepa	Data di scadenza	Data di scadenza
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/ RAV /Bollettini Bancari Freccia	Data di scadenza	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

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

La Banca si impegna a dar corso alla richiesta del Correntista di estinzione del conto corrente entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi bancari, in assenza di servizi correlati; qualora invece siano presenti servizi collegati al conto quali, ad esempio, carte di debito e carte di credito, la Banca si impegna a dar corso alla richiesta di estinzione del Correntista entro il termine massimo di 60 giorni lavorativi bancari.

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Niccolò Tommaseo, n. 7 – CAP 35131 – Padova; indirizzo di PEC: reclami@pec.bancaetica.it, indirizzo di posta elettronica: reclami@bancaetica.com) che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, 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 o ad altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

LEGENDA

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.
Operazioni di pagamento "two legs"	Operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione in qualsiasi valuta laddove il prestatore di servizi di pagamento (PSP) del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione, ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento sia situato nell'Unione Europea.
Operazioni di pagamento "one leg"	Operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia situato nell'Unione. La disciplina PSD2 si applica relativamente e limitatamente ai soli segmenti delle operazioni di pagamento eseguiti nell'Unione.
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.
Bonifico	Operazione con la quale si trasferiscono le somme tra conti aperti anche presso banche diverse. Chi riceve la somma si chiama beneficiario e chi la invia si chiama ordinante. L'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico possono coincidere.

Bonifico con spese OUR	Bonifici in ambito extra UE/SEE che prevedano tutte le spese, quindi anche quelle richieste dalla banca estera del beneficiario, a carico del cliente ordinante, tecnicamente denominati.
Bonifici Non Transfrontalieri	I bonifici verso i Paesi non aderenti all'Unione Europea necessitano del numero di conto del Beneficiario e almeno del Nome e filiale della Banca Estera destinataria. Essi saranno soggetti ai costi propri della Procedura all'Estero.
Bonifici transfrontalieri o cross border	Si intendono i trasferimenti di fondi tra banche insediate in differenti Stati membri dell'Unione Europea o di Stati membri dell'EFTA (e cioè: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera), di ammontare non superiore a 50.000 Euro. Come previsto dagli art. 3 e 5 del Regolamento Europeo CE/2560- 01 per bonifici transfrontalieri fino all'importo di 50.000 Euro completi di coordinate IBAN e codice BIC (o SWIFT) della Banca Beneficiaria forniti dal cliente, si applicano le stesse commissioni previste per i bonifici domestici
Divisa irregolari	Assegni tratti su valuta diversa dal paese della banca trattaria.
Giorno di disponibilità dei fondi	Giorno in cui la banca entra effettivamente in possesso della somma da riconoscere al cliente.
Giorno di esecuzione	Giorno di effettiva registrazione in conto dell'operazione da parte della Banca.
Giorno lavorativo bancario	Giorno di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) nel quale siano operative le banche centrali nazionali di tutti i Paesi in cui siano insediati gli enti che partecipano all'operazione di BEU. In Italia sono considerati giorni lavorativi tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì ad eccezione del "Venerdì Santo", dei Sabato e delle Domenica e degli altri giorni festivi. Sono considerati giorni semifestivi: la vigilia di Ferragosto, la vigilia di Natale, il 31 dicembre nonché, in ciascuna località, la ricorrenza del Santo Patrono (fatta eccezione per la città di Roma per la quale la ricorrenza del Santo Patrono - 29 giugno - deve essere considerata giorno festivo). Se il momento della ricezione di un ordine di pagamento ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
Numero operazioni comprese nel canone/forfait	Indica il numero di operazioni comprese nel canone fisso/forfait.
Online	Disposizione eseguite tramite il servizio di Area Clienti, con addebito del conto corrente.
Ordine di bonifico permanente	Ordine di pagamento disposto a favore di un terzo con ordine ripetitivo.
Richieste di esito	Richieste di esito su assegni/effetti inviati all'incasso.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Tasso di cambio (fonte di riferimento)	Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale).
Tempi di esecuzione	Termine con cui si indica la data ultima della conclusione del processo di incasso e/o pagamento