

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione	Banca di Credito Cooperativo di San Giovanni Rotondo Società Cooperativa a responsabilità limitata
Sede legale	Presidenza e Direzione Generale Viale Aldo Moro, 9 – 71013 – San Giovanni Rotondo – FG
Telefono e Fax	0882-837111 0882-837001
E-mail info	info@bccsangiovannirotondo.it
Posta elettronica certificata	segreteria@pec.bccsangiovannirotondo.it
Sito internet	www.bccsangiovannirotondo.it
Codice fiscale e partita IVA	00149260713
Codice ABI	08810
Codice SWIFT	CCRTIT2TSGR
Registro delle imprese della CCAA di Foggia	23462
Iscritta all'Albo della Banca d'Italia	2169
Iscritta all'Albo delle società cooperative a mutualità prevalente	A162963
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.	
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari	
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano S.p.A.	
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220	

INFORMAZIONI SUI 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) il **bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) / il bonifico SEPA instant/ il Bonifico - extra 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**, quali ad esempio: utenze (bollette), tributi (F23/F24).

Le norme sui servizi di pagamento si applicano:

- alle operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione Europea in qualsiasi valuta, laddove il prestatore di servizi di pagamento (cd. "PSP") del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea (cd. operazioni "Two legs") ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nell'Unione Europea;
- alle operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nell'Unione Europea (cd. operazioni "one leg"), per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

Le norme sui servizi di pagamento non si applicano invece, a titolo esemplificativo:

- alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato in base ad un accordo a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi a condizione che agisca per conto del solo pagatore o del solo beneficiario oppure qualora l'agente stesso non entri mai in possesso dei fondi dei clienti (es. biglietti teatrali);
- alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
- alle 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** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito

L'ordine di pagamento 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 : IBAN;
- bonifico estero non Sepa: IBAN e BIC
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto SEPA: IBAN e coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

SPESE, ONERI E COMMISSIONI

SERVIZIO PAGAMENTO BOLLETTE / UTENZE

Commissioni Addebito Bollette / Generiche	Generiche: € 0,00 Cassa - Cliente -: € 0,00 Cassa - non Cliente -: € 0,00
Tarsu	Cassa - Cliente - / TARSU SERVIZI TESORERIA: € 0,80 Cassa - non Cliente - / TARSU SERVIZI TESORERIA: € 0,80
Commissioni ENEL Servizio Elettrico	Cassa - Cliente - / ENEL SERV. ELETTR. PUGLIA: € 2,50 Cassa - non Cliente - / ENEL SERV. ELETTR. PUGLIA: € 2,50
Commissioni ENEL Energia - Elettricità	Cassa - Cliente - / ENEL ENERGIA (FORN.ELETTR.): € 2,50 Cassa - non Cliente - / ENEL ENERGIA (FORN.ELETTR.): € 2,50
Commissioni ENEL Energia - Gas	Cassa - Cliente - / ENEL ENERGIA (FORN. GAS): € 2,50 Cassa - non Cliente - / ENEL ENERGIA (FORN. GAS): € 2,50

SERVIZIO PAGAMENTO MAV - RAV - FRECCIA

Commissione Bollettini Freccia Attivi

	€ 2,50
Commissione Bollettini Freccia Passivi	€ 2,50
Commissioni MAV	Cassa - Cliente - / SPORTELLO: € 0,00 Cassa - non Cliente - / SPORTELLO: € 0,00
Commissioni RAV	Cassa - Cliente - / SPORTELLO: € 2,50 Cassa - non Cliente - / SPORTELLO: € 2,50

SERVIZIO PAGAMENTO EFFETTI / RI.BA.

Commissione Pagamenti Effetti Generici	€ 0,00
Commissione Pagamenti Ri.Ba.	€ 1,00

BONIFICI

Bonifico SEPA Giroconto - Sportello	Giroconto / Cliente: € 0,00 Giroconto / NON cliente: € 0,00
Bonifico SEPA a clienti - Sportello	€ 1,00
Bonifico SEPA a banche - Sportello	0,1% Minimo: € 5,00 Massimo: € 25,00
Bonifico SEPA URGENTE a banche - Sportello	0,1% Minimo: € 10,00 Massimo: € 25,00
Bonifico Extra SEPA sportello - Spese fisse	Non previste
Bonifico Extra SEPA sportello - Commissioni percentuali	0,1% Minimo: € 10,00 Massimo: € 30,00
Incasso bonifico SEPA	€ 0,00
Incasso bonifico Extra SEPA - Spese fisse	Non previste
Incasso bonifico Extra SEPA - Commissioni percentuali	Non previste

ASSEGNI NEGOZIATI (CORRISPONDENTI)

Commissioni per negoziazione assegni cambiati per cassa, bancari e circolari	0,3% Minimo: € 2,00 Massimo: € 15,00
Insoluto CIT	€ 20,00
Assegni di terzi negoziati e richiamati	€ 20,00 (oltre le spese reclamate da banche, Pubblico Ufficiale e spese postali)
Assegni di terzi negoziati e ritornati protestati	€ 5,19 (oltre le spese reclamate da banche, Pubblico Ufficiale e spese postali)
Recupero spese postali su assegni ritornati insoluti	€ 5,00
Richiesta fotocopia / immagine assegno	€ 12,50
Commissione incasso assegni assunti al Dopo Incasso	0,125% Minimo: € 3,00 Massimo: € 13,00
Spesa per presentazione in procedura di backup	€ 10,00

ASSEGNI TRATTI (NOSTRI)

Commissione Cambio Assegni Nostri allo sportello	€ 7,50
--	--------

EMISSIONE ASSEGNI CIRCOLARI

Emissione assegni circolari	Cassa - Cliente -: € 5,00 Cassa - non Cliente -: € 5,00
-----------------------------	--

CASSA RACCOLTA VALUTA

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.

Cambio applicato	Come da listino quotidiano esposto al pubblico nei locali della filiale. I cambi esposti nel listino quotidiano sono quelli rilevati il giorno lavorativo bancario precedente, secondo le procedure stabilite nell'ambito del sistema europeo della Banca Centrale, e comunicato dalla Banca d'Italia, maggiorati o diminuiti di un differenziale massimo dell'3%.
------------------	--

COMPRAVENDITA DI BANCONOTE ESTERE	
Diritto fisso per ogni operazione di cambio	€ 0,00
Commissione di vendita banconote	€ 0,00

COMPRAVENDITA DI TRAVELLER'S CHEQUES	
Diritto fisso per ogni operazione di cambio	€ 7,00
Commissione di negoziazione	€ 0,00

NEGOZIAZIONE ASSEGNI ESTERI	
Diritto fisso per ogni operazione di cambio – Divisa EUR	€ 5,00
Diritto fisso per ogni operazione di cambio – Altre divise	€ 7,00
Commissione di negoziazione	€ 0,00
Spese di ritorno assegni insoluti	Max € 20,00 oltre a quelle reclamate dalla Banca Corrispondente o P.U.

ALTRO	
Per informativa obbligatoria mensile (per clienti non consumatori e non microimprese)	€ 0,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	€ 2,00
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 2,00
Per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 2,00
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 2,00

VALUTE	
DISPONIBILITÀ / VENDITA BANC/DIV. ESTERE	15 giorni lavorativi
VALUTA / ESTINZIONE CONTO SALDO A DEBIT	In giornata
EMISSIONE CERTIFICATO DEPOSITO	In giornata
RIMBORSO CERTIFICATO DEPOSITO	In giornata
VENDITA BANC/DIV. ESTERE	6 giorni lavorativi
ADDEBITI DISPOSIZIONI	
ADDEBITO EFFETTI / HOME BANKING	2 giorni calendario
RITIRO PASSIVO	1 giorno calendario
SPORTELLO	1 giorno fisso
ADDEBITO BOLLETTINI FRECCIA / FRECCIA ATTIVI - SPORTELLO	In giornata
FRECCIA ATTIVI - HOME BANKING	

	In giornata
FRECCIA PASSIVI - SPORTELLO	In giornata
FRECCIA PASSIVI - HOME BANKING	In giornata
ADDEBITO MAV / HOME BANKING	In giornata
SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO RAV / HOME BANKING	In giornata
SPORTELLO	In giornata
ADDEBITO RI.BA. / HOME BANKING	In giornata
RITIRO PASSIVO	1 giorno calendario
SPORTELLO	1 giorno fisso

CASSA RACCOLTA VALUTA

DATA DISPONIBILITA' / GENERICHE	5 giorni lavorativi
BANCONOTE	In giornata
DATA VALUTA / GENERICHE	5 giorni lavorativi
BANCONOTE	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 2 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 2 giorni lavorativi (calendario Forex)

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Data valuta di addebito
Ri.Ba	Giornata operativa di addebito
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	

ORDINI DI PAGAMENTO – DATA DI RICEZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE

DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI	
ordine di bonifico singolo	Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale

	giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva
Ordine permanente di bonifico	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
bonifici multipli e periodici	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
altri ordini	Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva, ovvero il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva

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 (20")		

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI		
Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI

<p>Giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i sabati e le domeniche - tutte le festività nazionali - il Venerdì Santo - tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni 	<p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle ore 14,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - alle ore 16,00 per le operazioni di pagamento allo sportello <p>Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle ore 10,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*) - alle ore 11,20 per le operazioni di pagamento allo sportello 	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva.</p> <p>Eccezioni: il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora.</p>	

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

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana. Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla banca. Il consenso all'autorizzazione è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile. La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate. Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca. Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

INFORMAZIONI

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole. Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O INESATTE

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi, decorrente dalla data di pagamento nel caso del pagatore, o di ricezione delle somme nel caso del beneficiario. Tale termine non opera se la banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi. Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca. La banca rimborsa senza indugio al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto. Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

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:

BCC San Giovanni Rotondo - Ufficio Reclami
Viale Aldo Moro n. 9 – CAP – 71013
Fax: 0882-837001

e-mail ufficio.reclami@bccsangiovannirotondo.it
pec: segreteria@pec.bccsangiovannirotondo.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.

Per qualunque controversia è competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria nella cui giurisdizione si trova la sede legale della banca, salva l'ipotesi in cui il cliente rivesta la qualità di consumatore, nel qual caso il foro competente è quello di residenza del consumatore medesimo.

In caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento (D.Lgs.n. 385/93 e relative Istruzioni di vigilanza, D.Lgs. n. 11/2010 in materia di servizi di pagamento e successive modificazioni), alla stessa si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 144 del D.Lgs. n. 385/93 e dall'art. 32 del D.Lgs. n. 11/2010 secondo la procedura di cui all'art. 145 del D.Lgs. n. 385/93.

In caso di reiterazione delle violazioni degli obblighi previsti dall'art. 32 del D.Lgs. n. 11/2010 in materia di servizi di pagamento, ferma l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria, può essere disposta la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento (art. 146, comma 2 del D.Lgs. n. 385/93, come modificato dal D.lgs. 11/2010).

LEGENDA

MAV/RAV.	Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla banca del creditore.
R.I.D.	Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore.
S.D.D. (SEPA Direct Debit)	L'addebito SEPA è - come il R.I.D. - un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del debitore di un'autorizzazione a prelevare i fondi direttamente dal proprio conto (il mandato).
Ri.Ba.	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore.
Bollettino Bancario Freccia	Servizio che consente al debitore, al quale è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario.
CBILL	Servizio, istituito dal Consorzio CBI, per il pagamento online delle bollette/fatture. Consente ai titolari di conto corrente di pagare tutte le bollette e le fatture emesse dalle aziende e dalle pubbliche amministrazioni centrali o locali (che abbiano preventivamente aderito al servizio), relative ad utenze, servizi e tributi. "Biller" è il soggetto creditore, privato e pubblico, definito anche "Fatturatore", che emette la "bolletta". L'operazione eseguita tramite questo canale è immediata ed irrevocabile.
Assegni/effetti al dopo incasso	Assegni/effetti per i quali il correntista riceve l'accredito successivamente all'effettivo incasso.
Ordine permanente	Ordine di pagamento disposto a favore di un terzo con ordine ripetitivo.
Bonifici da/per l'estero	Procedura relativa alla gestione degli assegni bancari e circolari, che consente di sostituire lo scambio fisico dei titoli tra la banca negoziatrice e la banca emittente, con un flusso informativo telematico.
Check Truncation	Procedura relativa alla gestione degli assegni bancari e circolari, che consente di sostituire lo scambio fisico dei titoli tra la banca negoziatrice e la banca emittente, con un flusso informativo telematico.
Pagatore	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento a valere sul

	quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Operazione di pagamento	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
Identificativo unico	La combinazione di lettere, numeri o simboli che la banca indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire alla propria banca per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto corrente per l'esecuzione di una operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto corrente, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento. Per i bonifici l'IBAN costituisce l'identificativo del conto del beneficiario.
IBAN – International Bank Account Number	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. Esso viene attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.
SEPA	Acronimo per Single Euro Payment Area (area unica di pagamenti in euro) iniziativa del sistema bancario europeo, riunito nell'EPC. Scopo ed obiettivo della SEPA è la standardizzazione dei sistemi e dei mezzi di pagamento europei a beneficio di tutti i cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni dell'area SEPA (che comprende i Paesi UE, l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco e San Marino).
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.