

BONIFICI

Foglio informativo in ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera CICR del 4 marzo 2003 e alle successive Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 15 luglio 2015

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione: **Banca del Piemonte S.p.A. con unico socio**
Sede legale/Sede amministrativa: **Via Cernaia, 7 – 10121 Torino**
Tel. call center: **011/2345679** -tel. Centralino: 011/56521 – Fax 011/531280
Indirizzo telematico: **info@bancadelpiemonte.it / www.bancadelpiemonte.it**
Codice ABI:**03048**
Capitale sociale: **€ 100.000.000 i.v.**
Numero di iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia:**03048.6/27170**
Numero di iscrizione al Registro delle imprese:**00821100013**
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

CHE COS'È IL BONIFICO

Il bonifico è lo strumento attraverso il quale il cliente può trasferire una determinata somma a favore di un beneficiario, utilizzando i canali messi a disposizione da Banca del Piemonte o da altri prestatori di servizi di pagamento. Il soggetto che invia la somma si chiama ordinante, mentre il soggetto che la riceve si chiama beneficiario.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali, ove previsto;
- nel caso di bonifici in divisa diversa dall'euro oscillazione dei tassi di cambio in quanto trattasi di operazioni regolate alle condizioni vigenti al momento della negoziazione;
- eventuali conseguenze derivanti da inesattezze nella indicazione dei dati del bonifico da parte del Cliente di cui resta responsabile;
- non revocabilità del bonifico istantaneo, poiché eseguito ed accreditato in pochi secondi, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 (festivi compresi).

▫ **BONIFICO - SEPA**

Con il bonifico-SEPA la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro in euro (o corone svedesi) dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA. L'ordine si intende ricevuto in giornata dalla Banca se pervenuto entro i Cut-Off (disponibili alla Sezione "Cut-Off" del presente foglio informativo).

Nel caso di bonifici SEPA da/verso Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo (SEE) le commissioni applicate a tali bonifici sono equiparate a quelle dei bonifici nazionali (ambito PSD2 - Dlgs 11/2010 così come modificato ed integrato in attuazione della Direttiva UE 2366/2015 sui servizi di pagamento).

▫ **BONIFICO – SEPA SCT**

Il Bonifico- SEPA - SCT è un'operazione in euro, con spese condivise (opzione SHARE), che consente di trasferire somme di denaro da un conto corrente ad un altro conto aperto presso banche/intermediari che si trovino in un paese SEPA e che abbiano aderito allo schema SEPA Credit Transfer.

Tali bonifici devono essere completi delle coordinate internazionali IBAN.

▫ **BONIFICO ISTANTANEO**

Il Bonifico istantaneo è un'operazione in euro, con spese condivise (opzione SHARE), che consente di trasferire con modalità "istantanea" una somma di denaro da un conto corrente ad un altro conto aperto presso banche/intermediari che si trovino in un paese SEPA e che abbiano aderito allo schema SEPA Instant Credit Transfer.

Il bonifico istantaneo è irrevocabile in quanto eseguito immediatamente.

I bonifici istantanei in euro consentono alla banca di accreditare fondi sul conto del beneficiario 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365/366 giorni all'anno, festivi compresi.

Il bonifico istantaneo attualmente ha un limite massimo di € 100.000,00.

Al momento, Banca del Piemonte offre il servizio di bonifico istantaneo in partenza, da canali internet banking/CBI (Core Banking Interbancario), ed in ricezione. Tali bonifici devono essere completi delle coordinate internazionali IBAN.

▫ **BONIFICO-SEPA da/verso paesi extra SEE**

Si tratta di bonifici SEPA in arrivo o in partenza da/verso paesi extra SEE.

▫ **Opzioni tariffarie Bonifici-SEPA in ambito PSD2**

Per i bonifici SEPA in ambito PSD2 è esclusa la possibilità al cliente di chiedere un'opzione tariffaria diversa da quella "SHA" (share) e pertanto le spese vengono divise tra ordinante e beneficiario. La PSD2, infatti prevede che il beneficiario e il pagatore debbano sostenere ciascuno le spese applicate dal rispettivo prestatore di servizi di pagamento.

Per i bonifici SEPA fuori ambito PSD2 è possibile utilizzare le tre opzioni tariffarie sotto riportate.

▫ **BONIFICO - EXTRA SEPA**

Con il bonifico-Extra SEPA, la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro, in qualsiasi divisa, dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA. L'ordine si intende ricevuto in giornata dalla Banca se pervenuto entro i Cut-Off (disponibili alla Sezione "Cut-Off" del presente foglio informativo).

▫ **Opzioni tariffarie Bonifici-SEPA fuori ambito PSD2 ed extra SEPA**

Per i bonifici-SEPA fuori dall'ambito PSD2 ed Extra SEPA, l'ordinante può scegliere fra tre diverse opzioni tariffarie:

- Spese divise fra ordinante e beneficiario detta opzione "SHA" (share): in questo caso l'ordinante sostiene le spese della sua banca ed il beneficiario sostiene le spese della sua banca.
- Tutte le spese a carico del beneficiario detta opzione "BEN": in questo caso sono a carico del beneficiario del bonifico sia le spese della banca dell'ordinante che le spese della banca del beneficiario.
- Tutte le spese a carico dell'ordinante detta opzione "OUR": in questo caso sono a carico dell'ordinante sia le spese della sua banca che le spese della banca del beneficiario.

Le condizioni economiche di seguito riportate rappresentano le "condizioni massime" applicabili dalla Banca per i singoli prodotti/servizi; eventuali deroghe potranno essere concordate di volta in volta con la Banca.

BONIFICI–SEPA SCT in euro

BONIFICI IN PARTENZA

Condizioni economiche

<ul style="list-style-type: none"> ● Bonifico regolato allo sportello (per cassa) Commissioni: <ul style="list-style-type: none"> ▫ bonifico ▫ imposta di bollo* * (per operazioni di importo superiore a € 5.000,00)	€ 10,94 € 16,00
<ul style="list-style-type: none"> ● Bonifico regolato mediante addebito in conto Commissioni: <ul style="list-style-type: none"> ▫ se domiciliato su Banca del Piemonte <ul style="list-style-type: none"> - allo sportello - online (compreso bonifico istantaneo) ▫ se domiciliato su altre Banche <ul style="list-style-type: none"> - allo sportello - online (compreso bonifico istantaneo) 	€ 11,81 € 3,50 € 13,38 € 4,50
<ul style="list-style-type: none"> ● Ordine permanente di bonifico disposto allo sportello Commissioni: <ul style="list-style-type: none"> ▫ se domiciliato su Banca del Piemonte ▫ se domiciliato su altre Banche <ul style="list-style-type: none"> ● Ordine permanente di disposto per via telematica Commissioni: <ul style="list-style-type: none"> ▫ se domiciliato su Banca del Piemonte ▫ se domiciliato su altre Banche 	€ 6,50 € 8,50 € 1,00 € 1,50

BONIFICI-SEPA IN PARTENZA URGENTI

Condizioni economiche

• Bonifico - SEPA urgente	
▫ per cassa	€ 20,94
▫ imposta di bollo*	€ 16,00
▫ allo sportello con addebito in conto	€ 23,38
▫ online	€ 14,50
▫ per trasferimento del saldo	€ 0,00
*(per operazioni per cassa di importo superiore a € 5.000,00)	

COSTI DI GESTIONE

Condizioni economiche

Commissione di rifiuto/storno per dati incompleti o inesatti (reject)	€ 5,00
Commissione di storno da parte della banca del beneficiario (return)	€ 5,00
Commissione di richiamo bonifico (recall)	€ 5,00

BONIFICI IN ARRIVO

Condizioni economiche

Commissione	€ 0,00
-------------	--------

BONIFICI-SEPA da/verso paesi extra SEE ed EXTRA SEPA – ESPRESSI IN EURO/DIVISA –

BONIFICI IN PARTENZA

Spese	
• spesa per pagamento in Euro verso paesi extra SEE	€ 15,00 + comm. servizio 1,5 per mille (min. € 4,00)
• spesa per pagamento in Euro verso paesi extra SEE (bonifico istantaneo)	comm. servizio 1,5 per mille (min. € 19,00)
• spesa per pagamento in divisa diversa da USD	€ 15,00 + comm. servizio 1,5 per mille (min. € 4,00)
• spesa per pagamento in divisa USD	€ 15,00 + comm. servizio 1,5 per mille (min. € 4,00)
Maggiorazione fissa per bonifico effettuato tramite procedura urgente	€ 10,00
Tassi di cambio: per i tassi di cambio si rimanda allo specifico foglio informativo "Intermediazione in Cambi"	

Recupero spese reclamate da Banche estere (fuori ambito PSD2)

Sulle disposizioni di bonifico in uscita di importo fino a 50.000,00 euro, o relativo controvalore, e con spese interamente a carico dell'ordinante (cosiddette "spese OUR"), espresse in Euro con destinazione paesi Extra SEE, o in divisa verso qualsiasi destinazione, la Banca del Piemonte applica a titolo di recupero le seguenti spese:

Valuta	Paese destinatario	Spese Reclamate
Euro / USD	Stati Uniti	€ 20,00
Euro / CHF	Svizzera	€ 20,00
Euro	Destinazioni Extra – SEE (diverse dalle precedenti)	€ 40,00
Altre divise	Altre destinazioni Extra – SEE (diverse dalle precedenti)	€ 40,00

Le spese così determinate verranno addebitate al cliente al momento dell'esecuzione del bonifico e sommate alle spese BP; l'entità del recupero sarà evidenziato nel campo note della contabile.

Per i casi non previsti, per bonifici di importo superiore al controvalore di Euro 50.000,00 per i bonifici espressi in divisa diversa da quelle indicate o del paese di destinazione, le spese e commissioni reclamate dalle banche estere verranno totalmente recuperate nei confronti dell'ordinante appena conosciute e con contabile a parte.

BONIFICI IN ARRIVO

Spese

• spesa per accredito in Euro da paesi extra SEE	€ 10,00 + comm. servizio 1,5 per mille (min. € 4,00)
• spesa per accredito in Euro da paesi extra SEE – bonifico istantaneo	comm. servizio 1,5 per mille (min. € 14,00)
• spesa per accredito in divisa diversa da USD	
• spesa per accredito in divisa USD	€ 10,00 + comm. servizio 1,5 per mille (min. € 4,00)
• spese per giro fondi ad altra Banca	€ 10,00 + comm. servizio 1,5 per mille (min. € 4,00)
• commissione di servizio su giro fondi interni	€ 15,49
divisa	1,5 per mille (minimo € 4,00)
• penale su bonifici cross border non STP	€ 10,00

Tassi di cambio: per i tassi di cambio si rimanda allo specifico foglio informativo "Intermediazione in Cambi"

ALTRE SPESE

Documentazione relativa a singole operazioni: Spese invio comunicazioni:	
• comunicazioni previste ai sensi di legge se inviate tramite il servizio telematico (elenco disponibile in glossario alla voce "comunicazioni previste ai sensi di legge")	€ 0,00
• comunicazioni previste ai sensi dell'art. 118 TUB (Proposta di modifica unilaterale del contratto)	€ 0,00
• per comunicazioni obbligatorie su operazioni di pagamento rese disponibili allo sportello o attraverso il servizio telematico	€ 0,00

<ul style="list-style-type: none"> • spese di informazioni su operazioni di pagamento inviate tramite il servizio postale: spese per richiesta informazioni ulteriori e più frequenti rispetto a quelle convenute • altre comunicazioni inviate tramite il servizio telematico • altre comunicazioni inviate tramite servizio postale 	<p>€ 1,10 per invio con recupero trimestrale</p> <p>€ 0,21 per invio con recupero trimestrale</p> <p>€ 1,10 per invio con recupero trimestrale</p>
Spesa per revoca disposta nel giorno di esecuzione	€ 10,00 per revoca
Spesa per revoca disposta, tramite il Servizio di Internet Banking, nel giorno di esecuzione	€ 0,00 per revoca
Spesa per ordine di pagamento non eseguito causa mancanza fondi	€ 4,00 per ordine

BONIFICI SEPA (in ambito PSD2)*

***Si tratta di bonifici in partenza in euro e divise di paesi SEE (Spazio Economico Europeo) verso i paesi SEE, in arrivo in euro e divise di paesi SEE da qualsiasi paese con o senza conversione ed in divisa non SEE senza conversione da qualsiasi paese.**

BONIFICI IN PARTENZA

Valute

<p><u>Disposti mediante supporto cartaceo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonifico domiciliato su altre banche <ul style="list-style-type: none"> ▫ Data di esecuzione dell'ordine ▫ Valuta di addebito ordinante ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario • Bonifico domiciliato su Banca del Piemonte <ul style="list-style-type: none"> ▫ Data esecuzione dell'ordine ▫ Valuta di addebito ordinante ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario 	<p>Data di ricezione dell'ordine, ossia in giornata se l'ordine è pervenuto entro i Cut-Off</p> <p style="text-align: right;">Data esecuzione</p> <p style="text-align: right;">Data esecuzione + 2 gg. lavorativi</p> <p>Entro il giorno successivo alla data di ricezione dell'ordine, nel rispetto dei Cut-Off</p> <p style="text-align: right;">Data esecuzione</p> <p style="text-align: right;">Data esecuzione</p> <p>Nel caso di bonifici istantanei in euro, l'ordine di pagamento verrà eseguito, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365/366 giorni all'anno, festivi compresi. L'addebito verrà contabilizzato sul conto corrente alla data di esecuzione.</p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Il bonifico in partenza può anche essere presentato dal Cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▫ con data esecuzione futura prefissata dal Cliente <ul style="list-style-type: none"> - Data esecuzione dell'ordine - Valuta di addebito ordinante 	<p style="text-align: right;">Data esecuzione prefissata dal Cliente Data esecuzione</p> <p>Non è possibile eseguire bonifici con data esecuzione prefissata dal Cliente pari ad un giorno non lavorativo. Pertanto, nel caso in cui la data esecuzione indicata dal Cliente cada comunque in un giorno non lavorativo per Banca del Piemonte, il bonifico sarà eseguito il giorno lavorativo immediatamente successivo a quello indicato. Per poter eseguire il bonifico entro la data esecuzione prefissata dal Cliente occorre far pervenire alla Banca del Piemonte l'ordine nel giorno di esecuzione prefissato nel rispetto dei Cut-Off indicati al paragrafo successivo. Una data esecuzione antecedente alla data di ricezione dell'ordine si considera non apposta.</p>
<p><u>Disposti tramite supporto diverso da quello cartaceo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonifico domiciliato su altre banche <ul style="list-style-type: none"> ▫ Data esecuzione dell'ordine ▫ Valuta di addebito ordinante ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario • Bonifico domiciliato su Banca del Piemonte <ul style="list-style-type: none"> ▫ Data di esecuzione dell'ordine <ul style="list-style-type: none"> ▫ Valuta di addebito ordinante ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario 	<p style="text-align: right;">Data di ricezione dell'ordine, ossia in giornata se l'ordine è pervenuto entro i Cut-Off Data esecuzione Data esecuzione + 1 g. lavorativo</p> <p style="text-align: right;">Entro il giorno successivo alla data di ricezione dell'ordine, nel rispetto dei Cut-Off Data esecuzione Data esecuzione</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Il bonifico in partenza può anche essere presentato dal Cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▫ con data esecuzione futura prefissata dal Cliente <ul style="list-style-type: none"> - Data esecuzione dell'ordine - Valuta di addebito ordinante 	<p style="text-align: right;">Data esecuzione prefissata dal Cliente Data esecuzione</p> <p>Non è possibile eseguire bonifici con data esecuzione prefissata dal Cliente pari ad un giorno non lavorativo. Pertanto, nel caso in cui la data esecuzione indicata dal Cliente cada comunque in un giorno non lavorativo per Banca del Piemonte, il bonifico sarà eseguito il giorno lavorativo immediatamente successivo a quello indicato. Per poter eseguire il bonifico entro la data esecuzione prefissata dal Cliente occorre far pervenire alla Banca del Piemonte l'ordine nel giorno di esecuzione prefissato nel rispetto dei Cut-Off indicati al paragrafo successivo. Una data esecuzione antecedente alla data di ricezione dell'ordine si considera non apposta.</p>
--	--

BONIFICI IN ARRIVO

Valute	
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Data esecuzione dell'ordine di accredito 	Stesso giorno di disponibilità fondi per Banca del Piemonte
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario 	Stesso giorno di disponibilità fondi per Banca del Piemonte

Qualora il giorno di disponibilità fondi cada in un giorno non lavorativo per Banca del Piemonte, il bonifico sarà accreditato sul conto del beneficiario il giorno lavorativo immediatamente successivo con valuta del giorno di disponibilità dei fondi per Banca del Piemonte. Nel caso di bonifici istantanei in euro i fondi sono disponibili sul conto del beneficiario alla ricezione dell'ordine di pagamento, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365/366 giorni all'anno, festivi compresi. L'accredito verrà contabilizzato sul conto corrente il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione dei fondi.

BONIFICI URGENTI

Valute	
<ul style="list-style-type: none"> • Bonifico urgente <ul style="list-style-type: none"> ▫ Data esecuzione dell'ordine ▫ Valuta di addebito ordinante ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla beneficiario 	<p style="text-align: right;">Data ricezione ordine, ossia in giornata se l'ordine è pervenuto entro i Cut-Off Data esecuzione Data esecuzione</p>

BONIFICI (fuori ambito PSD2)*

***Bonifici in partenza in euro e divisa verso i paesi non SEE (Spazio Economico Europeo), bonifici in arrivo in divise non SEE con conversione valutaria.**

BONIFICI IN PARTENZA

Valute

<ul style="list-style-type: none"> • Data esecuzione dell'ordine • Valuta di addebito ordinante • Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario 	<p style="text-align: right;">Entro il giorno successivo alla data di ricezione dell'ordine, nel rispetto dei Cut-Off</p> <p style="text-align: right;">Data esecuzione Data esecuzione + 2 gg. lavorativi</p>
--	--

BONIFICI IN ARRIVO

Valute

<ul style="list-style-type: none"> • Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario 	<p style="text-align: right;">2 giorni lavorativi successivi alla data disponibilità fondi per Banca del Piemonte</p>
---	---

BONIFICI URGENTI

Valute

<ul style="list-style-type: none"> • Bonifico urgente <ul style="list-style-type: none"> ▫ Data esecuzione dell'ordine ▫ Valuta di addebito ordinante ▫ Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario 	<p style="text-align: right;">Data ricezione ordine, ossia in giornata se l'ordine è pervenuto entro i Cut-Off</p> <p style="text-align: right;">Data esecuzione Data esecuzione</p>
--	--

CUT-OFF

Il Cut-Off è l'orario limite entro il quale gli ordini di pagamento ricevuti dalla banca o revocati dal cliente si considerano ricevuti/revocati in giornata.

Bonifici

Tipologia	Canale	Cut-Off – ordinario*	Cut-Off – semifestivo**
Bonifici-SEPA SCT	Allo sportello	h. 13.00	h. 11.30

	Servizio Internet Banking – disposizione di bonifico singola	h. 19.00	h. 19.00
	Servizio CBI – Funzione Pagamenti	h. 13.00	h. 11.30
	Servizio CBI – Funzione Retail	h. 19.00	h. 19.00
	Self Service Web ATM****	h. 19.00	h. 19.00
Bonifico-SEPA SCT urgenti*****	Allo sportello/ Servizio CBI - Funzione Pagamenti/Retail	h. 11.00***	h.11.00***
Bonifico-SEPA SCT urgenti*****	Servizio Internet Banking	h. 11.00	h. 11.00
Bonifici- SEPA ed Extra SEPA e Bonifici-SEPA ed Extra SEPA urgenti*****	Allo sportello	h. 13.00	h. 11.30
	Servizio CBI - Funzione Pagamenti/Retail	h. 15.30	h. 11.30
Bonifici- SEPA ed Extra SEPA e Bonifici-SEPA Italia urgenti*****	Servizio Internet Banking	h. 15.30	h. 11.30
Bonifico istantaneo	Servizio Internet Banking/Servizio CBI Funzione Retail	24 ore su 24, 7 giorni su 7	24 ore su 24, 7 giorni su 7

È possibile revocare le disposizioni di pagamento, tramite il Servizio di Internet Banking, sino al giorno di esecuzione compreso, entro i Cut-Off sotto riportati:

Tipologia	Canale	Cut-Off – ordinario*	Cut-Off – semifestivo**
Bonifico - SEPA SCT	Servizio Internet Banking - disposizione di bonifico singola	h. 15.30	h. 15.30
Bonifici-SEPA SCT urgenti	Servizio Internet Banking	h. 10.30	h. 10.30

*Cut-Off previsti nelle giornate lavorative in cui la Banca rispetta l'orario normale di sportello.

**Cut-Off previsti nelle giornate lavorative semifestive nelle quali la Banca osserva un orario ridotto (24 dicembre, 31 dicembre, 14 agosto di ogni anno o in caso di festa patronale prevista dal Comune dove è insediata la Filiale di riferimento).

Nel caso in cui la disposizione pervenisse alla Banca dopo le ore 11.00, ma entro le ore 15.30, la Banca eseguirà il bonifico urgente il giorno lavorativo successivo. *Nel caso in cui l'ATM risulti collocato all'interno della Filiale, il Cut-Off coinciderà con gli orari di sportello della Filiale stessa.

*****Esclusi i bonifici per agevolazioni fiscali.

PROCEDURE DI CONCILIAZIONE PER LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE. CLAUSOLA DI MEDIAZIONE

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano sorgere in relazione al presente prodotto e con riferimento all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 e s.m.i. di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Banca possono ricorrere al Conciliatore Bancario Finanziario- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie,

finanziarie e societarie. ADR), o previo accordo, ad un altro organismo iscritto nel registro tenuta dal Ministero della Giustizia, ferma restando la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all'ufficio Reclami della Banca, che risponde:

- per i servizi di pagamento, entro 15 giorni lavorativi (eccetto casi eccezionali)*;
- per i servizi bancari (tranne i servizi di pagamento), entro 60 giorni di calendario.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta nei termini sopra previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all' 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 del Piemonte.

Il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo potrà rivolgersi all'organismo di conciliazione bancaria Conciliatore BancarioFinanziario a cui la Banca ha aderito. Per sapere come rivolgersi chiedere presso le Filiali della Banca oppure consultare il sito www.conciliatorebancario.it.

Gli indirizzi delle segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario sono i seguenti: Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio n. 5, 20123 Milano, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Trentino Alto Adige; Segreteria tecnica del Collegio di Torino, Via Arsenale n. 8, 10121 Torino, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta; Segreteria tecnica del Collegio di Bologna, Piazza Cavour n. 6, 40124 Bologna, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Emilia Romagna e Toscana; Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre n. 97/e, 00187 Roma, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo e per quelli aventi domicilio in uno Stato estero; Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes n. 71, 80133 Napoli competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Campania e Molise; Segreteria tecnica del Collegio di Bari, Corso Cavour n. 4, 70121 Bari, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Puglia, Basilicata e Calabria; Segreteria tecnica del Collegio di Palermo, Via Cavour n. 131/a, 90133 Palermo, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Sicilia e Sardegna.

Il Cliente può altresì presentare un esposto alla Banca d'Italia secondo le modalità indicate sul sito www.bancaditalia.it

*Se, in situazioni eccezionali (cause forza maggiore o comunque fuori dal controllo della Banca, compresi gli scioperi, malfunzionamenti del sistema informatico ecc... o casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento ecc.), la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

GLOSSARIO

Bonifici in ambito PSD2	Si tratta di bonifici in partenza in euro e divise di paesi SEE (Spazio Economico Europeo) verso i paesi SEE, in arrivo in euro e divise di paesi SEE da qualsiasi paese con o senza conversione ed in divisa non SEE senza conversione da qualsiasi paese.
Bonifico-Extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro, in qualsiasi divisa, dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico-SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro in euro (o corone svedesi), dal conto del cliente dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifici-SEPA da/verso paesi extra SEE	Si tratta di bonifici in arrivo o in partenza da/verso paesi SEPA ma extra SEE (Montenegro, Svizzera, San Marino, Principato di Monaco, Mayotte

	and St Pierre-et-Miquelon, Principato di Andorra, Città del Vaticano, Albania, Regno Unito e isole britanniche di Guernsey, Man e Jersey).
Bonifico-SEPA SCT	Il Bonifico SEPA - SCT è un'operazione in euro, con spese condivise (opzione SHARE), che consente di trasferire somme di denaro da un conto corrente ad un altro conto aperto presso banche/intermediari che si trovino in un paese SEPA e che abbiano aderito allo schema SEPA Credit Transfer. Tali bonifici devono essere completi delle coordinate internazionali IBAN. Le commissioni applicate a tali bonifici sono equiparate a quelle dei bonifici nazionali (ambito PSD2).
Bonifico istantaneo	<p>Il Bonifico istantaneo è un'operazione in euro, con spese condivise (opzione SHARE), che consente di trasferire con modalità "istantanea" una somma di denaro da un conto corrente ad un altro conto aperto presso banche/intermediari che si trovino in un paese SEPA e che abbiano aderito allo schema SEPA Instant Credit Transfer.</p> <p>Il bonifico istantaneo è irrevocabile in quanto eseguito immediatamente.</p> <p>I bonifici istantanei in euro consentono alla banca di accreditare fondi sul conto del beneficiario 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365/366 giorni all'anno, festivi compresi.</p> <p>Il bonifico istantaneo attualmente ha un limite massimo di € 100.000,00.</p> <p>Al momento Banca del Piemonte offre il servizio di bonifico istantaneo in partenza, da canali internet banking/CBI (Corporate Banking Interbancario), ed in ricezione.</p> <p>Tali bonifici devono essere completi delle coordinate internazionali IBAN.</p>
Bonifici urgenti	Bonifici di qualsiasi importo eseguiti dalla banca la stessa giornata lavorativa nella quale ha ricevuto l'ordine dal cliente in modo da far pervenire i fondi alla banca del beneficiario lo stesso giorno di ricezione dell'ordine. La tipologia di bonifico-SEPA urgente non è prevista per le agevolazioni fiscali. L'operazione potrebbe comportare costi aggiuntivi.
Codice BIC (o SWIFT)	Il Codice (SWIFT) BIC (Bank Identifier Code) è utilizzato nei pagamenti internazionali per identificare la banca del beneficiario; è disponibile praticamente per quasi tutte le banche del mondo e può essere formato da 8 o da 11 caratteri alfanumerici. Esso è utilizzato insieme al codice IBAN per trasferimenti di denaro mediante bonifico internazionale.
Codice IBAN	<p>Il codice IBAN (acronimo di International Bank Account Number) è l'"identificativo unico" per l'esecuzione dei bonifici, sia nazionali che diretti all'area SEPA.</p> <p>Per l'Italia, il codice IBAN è lungo 27 caratteri ed è composto dalla combinazione di lettere e numeri così suddivisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - codice del paese: 2 caratteri alfabetici (in Italia IT) - cifra di controllo internazionale: 2 caratteri numerici - cifra di controllo nazionale (CIN): 1 carattere alfabetico - codice ABI della banca: 5 caratteri numerici - codice CAB dello sportello: 5 caratteri numerici - numero di conto: 12 caratteri alfanumerici <p>L'IBAN viene comunicato dalla banca all'ordinante, è dedotto dal numero di conto corrente interno della banca ed identifica univocamente un conto corrente a livello mondiale, aperto presso una qualsiasi banca dell'area SEPA.</p> <p>Al fine di consentire alla banca di eseguire gli ordini di bonifico o altre operazioni di pagamento, il cliente deve fornire obbligatoriamente alla stessa l'identificativo unico "IBAN" affinché quest'ultima possa individuare con chiarezza il beneficiario e/o il suo conto di pagamento. Se il cliente ha fornito alla banca un identificativo unico inesatto, la banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento.</p>

Comunicazioni previste ai sensi di legge	Comunicazioni previste ai sensi di legge: estratto conto capitale/scalare con periodicità diversa da giornaliero; documenti di sintesi; estratti conto estero; comunicazione annuale sui depositi a risparmio e sui mutui; riepilogo annuale delle spese; lettere di quietanza dei mutui; fissati bollati e note informative accorpate; estratto conto titoli; estratto conto titoli fiscali; lettera aumento di capitale; rendiconto commissione di istruttoria veloce; rendiconto disponibilità immediata fondi; comunicazione sconfinamento persistente.
Comunicazioni inviabili attraverso il servizio telematico	Comunicazioni inviabili attraverso il servizio telematico: estratto conto capitale giornaliero/mensile; estratto conto corrente trimestrale; estratto conto titoli; contabili estero; estratto conto estero; contabile riepilogativa; mutui: quietanza di estinzione obbligazioni, lettere preavviso rimborso, lettere certificazioni annuali, lettere trasparenza annuali, lettere di quietanza, lettere di sollecito, avvisi di scadenza rata, lettere con opzione in scadenza; pacchetto cliente; certificazione dividendi; fissati bollati accorpati; note informative accorpate; titoli: lettere preavviso rimborso, lettere perdite rilevanti, lettere aumento capitale, rendiconto gestioni patrimoniali; documenti di sintesi.
Comunicazioni obbligatorie su operazioni di pagamento	Singole contabili o contabile riepilogativa relative ai servizi di pagamento (es. Bonifico, addebito diretto ...)
Cut-Off	Il Cut-Off è l'orario limite entro il quale gli ordini di pagamento ricevuti dalla banca o revocati dal cliente si considerano ricevuti/revocati in giornata.
Data contabile	Il giorno in cui viene registrata (in accredito/addebito) l'operazione sul conto del cliente.
Data di accettazione	Il giorno successivo alla presentazione dell'ordine di bonifico in filiale.
Data di esecuzione dei Bonifici	E' il giorno in cui l'importo dell'ordine di pagamento è addebitato sul conto del cliente ordinante. Nel caso di bonifico domiciliato su Banca del Piemonte coincide anche con la data di accredito sul conto del beneficiario.
Data di regolamento/accredito dei fondi alla banca del beneficiario	La data in cui l'importo dell'ordine di pagamento è accreditato sul conto della banca del beneficiario, in caso di un'operazione di pagamento disposta dal cliente ordinante o del beneficiario nel caso di un'operazione di pagamento ricevuta dal cliente stesso.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Giornata Lavorativa	Il giorno in cui l'intermediario del pagatore o del beneficiario, coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento, è operativo per eseguire l'operazione stessa. Per banca del Piemonte si intende tutti i giorni in cui risultano aperte le aziende di credito in Italia e contemporaneamente risulta attivo il sistema interbancario di regolamento lordo (Target) dei paesi aderenti all'Unione Monetaria Europea.
Internet	La principale rete telematica mondiale, creata nel 1964 da Paul Borand, è costituita da milioni di reti fisse. Le informazioni ed i dati che in essa sono disponibili sono praticamente illimitati. Normalmente al termine Internet si collega la sigla "www" che significa Word Wide Web (ragnatela mondiale).
OPZIONE "BEN"	Opzione tariffaria secondo cui sono a carico del beneficiario del bonifico sia le spese della banca dell'ordinante che le spese della banca del beneficiario.
OPZIONE "SHA" (share)	Opzione tariffaria secondo cui l'ordinante sostiene le spese della sua banca ed il beneficiario sostiene le spese della sua banca.
OPZIONE "OUR"	Opzione tariffaria secondo cui sono a carico dell'ordinante sia le spese della sua banca che le spese della banca del beneficiario.
Ordine di pagamento	Qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
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.
Paesi Sepa	La Sepa include: Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Cipro, Malta, Estonia, Lettonia, Lituania, Croazia, Montenegro, Slovacchia, Svezia, Danimarca, Polonia, Ungheria, Bulgaria, Romania, Albania e Repubblica Ceca, Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein, San Marino, Principato di Monaco, Mayotte and St Pierre-et-Miquelon, Principato di Andorra, Città del Vaticano, Regno Unito ed isole britanniche di Guernsey, Man e Jersey.
Paesi SEE	Paesi dell'Unione europea (Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Islanda, Repubblica d'Irlanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia) e tre paesi dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) (Islanda, Liechtenstein e Norvegia).
Pagatore	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento sul quale viene impartito un ordine di pagamento. In mancanza di un conto di pagamento il pagatore è la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Recall – Richiamo	Commissione applicata dalla banca al proprio cliente ordinante nel caso in cui il cliente stesso chieda la cancellazione del bonifico dopo l'esecuzione, ad esempio per problemi tecnici.
Reject – Storno tecnico	Commissione applicata dalla banca al proprio cliente ordinante nel caso in cui la disposizione di pagamento impartita dal cliente stesso presenti un errore tecnico (es. IBAN Invalido, BIC non raggiungibile, etc.) che renda impossibile procedere con l'esecuzione della disposizione.
Return - Storno della richiesta di incasso	Commissione applicata dalla banca al proprio cliente ordinante nel caso in cui la disposizione di pagamento impartita dal cliente stesso, venga stornata dalla banca del beneficiario dopo il regolamento interbancario, essendo intervenuto un evento che ha impedito l'accredito dell'importo sul conto del beneficiario (ad esempio: conto chiuso o estinto, etc.).
Valuta	La data di riferimento usata dalla banca per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un conto di pagamento.