

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.  
N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN  
CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca di Credito Cooperativo di Flumeri soc. coop.

Via Olivieri - 83040 – Flumeri (AV)

Tel.: 0825/443227- Fax: 0825/443480

Email: [bcc@bccflumeri.it](mailto:bcc@bccflumeri.it) Sito internet: [www.bccflumeri.it](http://www.bccflumeri.it)

Registro delle Imprese della CCIAA di Avellino n. 89684

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4915 - cod. ABI 08553.0

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A164875

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

**CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO**

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche senza essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

- a) Il bonifico, 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) La Ri.ba. (ricevuta bancaria), ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede ad inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- d) Il 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;
- e) Le rimesse di denaro, ovvero il servizio di pagamento dove, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore o del beneficiario, la banca riceve i fondi dal pagatore con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o dove tali fondi sono ricevuti per conto del beneficiario e messi a sua disposizione;
- f) Altri pagamenti, quali ad es. utenze (bollette), tributi (F24/F24), bollettino ICI.

Le norme sui servizi di pagamento si applicano ai servizi di pagamento prestati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno stato appartenente allo Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein).

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

- a) Alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi per conto del pagatore o del beneficiario (es. biglietti teatrali e buoni mensa);
- b) Alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi sono detenuti su un conto di pagamento;
- c) 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 cheques.

**PRINCIPALI RISCHI (generici e specifici)**

## SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- Per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- Per i servizi di pagamento coordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente per far fronte al pagamento.

L'ordine di pagamento viene eseguito sulla base dell'identificativo unico fornito dall'ordinante, in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificativo 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: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- RID/SDD: coordinate d'azienda;
- Ri.ba.: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

### MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Le seguenti regole si applicano ai servizi di pagamento prestati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro della Unione europea non appartenente all'area dell'euro o nella valuta di uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein). Esse si applicano, altresì, ai servizi di pagamento prestati nell'Unione Europea, a condizione che la banca del pagatore e quella del beneficiario siano ivi insediate ovvero l'unica banca coinvolta nell'operazione di pagamento sia insediata nella Comunità.

#### Ordine di pagamento

1. Nelle operazioni disposte dal pagatore, l'ordine di pagamento è impartito dalla banca da quest'ultimo; nelle operazioni disposte dal beneficiario, è lo stesso beneficiario che invia l'ordine alla propria banca, la quale lo trasmette alla banca del pagatore.
2. L'ordine viene trasmesso su supporto cartaceo o altro supporto, secondo le modalità di volta in volta indicate dalla banca in funzione delle procedure che la stessa segue per l'esecuzione dell'ordine medesimo.
3. L'ordine di pagamento deve riportare l'identificativo unico del beneficiario, conformemente al quale la banca è tenuto a eseguirlo: a titolo esemplificativo: IBAN (bonifico Italia e bollettino bancario Freccia); IBAN e BIC (bonifico estero), coordinate d'azienda (RID/SDD), numero effetto (Ri.Ba.), numero incasso (Mav).

#### Ricezione dell'ordine di pagamento

1. Il momento di ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dalla banca del pagatore. Se il momento della ricezione non ricorre in una giornata operativa per la banca del pagatore, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva. Di seguito è stabilito il limite orario (*cut off*) oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti si considerano pervenuti la giornata operativa successiva  
Giorno lavorativo: ore 15,30  
Giorno prefestivo: ore 11,00
2. Se si tratta di ordini di pagamento ricorrenti a giorno fisso o 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 propria banca, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Se detto giorno cade in una giornata non operativa, l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

#### Rifiuto dell'ordine di pagamento

1. Laddove tutte le condizioni della presente sezione siano soddisfatte, la banca non può rifiutarsi di dare esecuzione a un ordine di pagamento autorizzato ai sensi del successivo paragrafo, salvo che detta esecuzione non sia contraria a disposizione di diritto comunitario o nazionale.
2. Qualora la banca rifiuti di eseguire un ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al cliente che abbiano causato il rifiuto sono comunicati al cliente, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali. Il cliente ha l'onere di costituire la provvista necessaria all'esecuzione dell'ordine. Non integra un'ipotesi di rifiuto, quindi, l'impossibilità per la banca di eseguire l'ordine di pagamento per mancanza di provvista.
3. La comunicazione può essere effettuata anche per via telefonica, con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento.
4. Un ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione è considerato come non ricevuto.

#### Autorizzazione dell'operazione di pagamento, consenso e revoca

1. Nelle operazioni di pagamento disposte dal pagatore, il consenso si intende prestato nel momento in cui

## SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI

quest'ultimo trasmette l'ordine di pagamento alla propria banca.

2. 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 ai sensi del successivo paragrafo.
3. 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.

### **Irrevocabilità dell'ordine di pagamento**

1. Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto nei commi successivi, l'ordine di pagamento dopo che esso sia stato ricevuto dalla banca del pagatore.
2. 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 propria banca, la revoca degli stessi è consentita per oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'esecuzione.
3. Decorsi i termini di cui al precedente comma 2, l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il mutuo consenso del pagatore, del beneficiario e della sua banca.

### **Norme in tema di tempi di esecuzione**

1. La Banca accredita sul conto del prestatore dei servizi di pagamento del beneficiario le somme indicate dal Cliente nell'ordine di pagamento entro la fine della giornata operativa successiva al momento della ricezione dell'ordine impartito dal Cliente. Per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo, il predetto termine massimo è prorogato di una ulteriore giornata operativa.
2. Le norme contenute al comma 1 di questo articolo si applicano soltanto :
  - alle operazioni di pagamento in euro;
  - alle operazioni di pagamento transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra l'euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro, a condizione che esse abbiano luogo in euro e la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'euro.

### **Data valuta e disponibilità dei fondi**

1. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del beneficiario non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario.
2. Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario assicura che l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione del beneficiario non appena tale importo è accreditato sul conto del prestatore medesimo.
3. La data valuta dell'addebito sul conto del pagamento del pagatore non può precedere la giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento è addebitato sul medesimo conto di pagamento.
4. Il presente paragrafo non si applica nel caso di inesatto o nel caso in cui siano intervenuti errori che ne abbiano impedito la corretta esecuzione.

### **Operazioni effettuate in modo inesatto e responsabilità della Banca nei confronti del Cliente**

1. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente (pagatore) della corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente della Banca.
2. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto, deve comunicare tale circostanza alla Banca prima possibile e, comunque, entro tredici mesi dalla data di esecuzione dell'operazione.
3. Nel caso di esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento, il Cliente ha diritto ad ottenere senza indugio il rimborso ovvero può richiedere alla Banca di rettificare l'operazione di pagamento; in ogni caso ha sempre diritto ad ottenere il rimborso delle spese eventualmente addebitategli in relazione all'operazione di pagamento contestata.
4. Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, la banca si adopera senza indugio, su richiesta del cliente, per rintracciare l'operazione di pagamento e informarlo del risultato.

### **Responsabilità per identificativi unici inesatti**

1. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto riguarda il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico.
2. Se l'identificativo unico fornito dal cliente è inesatto, la banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento, anche qualora il cliente medesimo abbia fornito informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico. La banca del pagatore compie sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
3. Il cliente dovrà prestare particolare attenzione nell'utilizzo dell'identificativo unico, assicurandosi che lo stesso sia esatto.
4. L'esecuzione di un ordine in conformità con l'identificativo unico fornito dalla banca comporta la presunzione del corretto adempimento dell'ordine da parte della banca ed esclude la sua responsabilità in caso di mancata o inesatta esecuzione dell'operazione. La presunzione di corretta esecuzione e l'esclusione della

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.  
N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN  
CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI**

responsabilità operano anche qualora il cliente abbia fornito alla propria banca informazioni aggiuntive rispetto all'identificativo unico.

**Esclusione della responsabilità**

1. Le responsabilità poste dai paragrafi precedenti in capo alle banche non si applicano in caso di forza maggiore e caso fortuito e nelle ipotesi in cui la banca abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

**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**

<b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>
<b><i>INCASSO ASSEGNI, EFFETTI E DOCUMENTI</i></b>
<b><i>COMMISSIONI E SPESE</i></b>

Cambio assegni bancari e assegni circolari	fino a € 1.500,00 a pezzo € 3,00 da € 1.500,01 fino a € 2500,00 a pezzo € 5,00 da € 2.500,01 fino a € 4999,99 a pezzo € 10,00 da € 5.000,00 in poi a pezzo € 20,00
Richiesta copia assegni nostri negoziati in CKT	€ 5,16 Massimo € 50,00
Pagamento Bollettini Freccia	€ 1,00
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse - Archivio cartaceo In House	€ 5,67
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse - Archivio cartaceo c/o Outsourcer	€ 2,75
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse - Archivio elettronico	€ 2,69
Spese per comunicazioni su operazioni di pagamento	esente
Commissione per codice IBAN inesatto	€ 1,00
Spese per conversione valutaria	0,10% Minimo € 1,55 Massimo € 15,50
Tasso di cambio	Cambio al durante (per i tassi di cambio e le condizioni economiche si rinvia al cartello dei cambi esposto nei locali aperti al pubblico)

<b><i>BONIFICI IN USCITA</i></b>	
Bonifici Italia	
Bonifici verso nostra banca	€ 3,50
Ulteriore commissione per bonifici urgenti o di importo rilevante	Non ammesse operazioni in contante
<b>Bonifici transfrontalieri in ambito UE/spazio economico europeo in Euro ai sensi del regolamento UE n. 260/2012, compresi i bonifici domestici</b>	Non ammesse operazioni in contanti

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI**

Bonifici transfrontalieri in ambito UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in Euro o in divisa dello Stato membro dell'Unione Europea/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) non appartenente all'Unione monetaria ai sensi del D. Lgs. 11/2010 (PSD) e verso la Svizzera in euro	Non ammesse operazioni in contanti
Tassi di cambio	Cambio al durante

**GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO**
**BONIFICI IN USCITA**

Cut off (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)		
Tipo Bonifico	Modalità	Orario limite ( <i>cut off</i> )
Bonifico Italia	Sportello	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
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	Sportello	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
Bonifici multipli e periodici	Sportello	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
Altri ordini	Sportello	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

*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11,00 per i bonifici allo sportello per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).*

**TEMPI DI ESECUZIONE**
**BONIFICI IN USCITA**

Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario
---------------	----------	--

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI**

Bonifico SEPA interno (stessa banca)	-	Medesimo giorno di addebito dei fondi(*)
Bonifico SEPA nazionale o in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in Euro.	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi
	InBank, OnBank, Remote banking (CBI)	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico SEPA Instant	InBank	Medesimo giorno di addebito dei fondi(**)
Bonifico extra SEPA in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria:	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi
	InBank, OnBank, Remote banking (CBI)	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
(*) in caso di bonifico interno la banca del beneficiario è anche la banca 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 seguito in tempi molto rapidi (20")		

Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario
Bonifico nazionale o in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in Euro.	Sportello	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria:	Sportello	Massimo 2 giorni operativi successivi alla data di ricezione dell'ordine. Ammesse solamente operazioni con addebito in conto corrente
(*) in caso di bonifico interno la banca del beneficiario è anche la banca del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante.		

**INCASSI COMMERCIALI**

RID/SDD PASSIVI	
Tempi di esecuzione	Data di scadenza

Ri.Ba PASSIVE	
Tempi di esecuzione	Giorno operativo successivo alla data di scadenza

MAV/Bollettini Bancari "Freccia" PASSIVI	
Tempi di esecuzione	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

SDD ATTIVI (SOLO PER I CLIENTI CHE HANNO CONTRATTUALIZZATO IL SERVIZIO)	
Termine per l'accettazione delle disposizioni RID Ordinario/SDD Core	20 giornate operative anteriori alla data di scadenza
Tempi di esecuzione	Tali da consentire l'addebito dei fondi all'altra banca alla data di scadenza

Ri.Ba ATTIVE (SOLO PER I CLIENTI CHE HANNO CONTRATTUALIZZATO IL SERVIZIO)	
Termine per l'accettazione delle disposizioni	20 giorni operativi anteriori alla data di scadenza

**BONIFICI IN ENTRATA**

Tipo Bonifico	Giorno di accredito della Banca del beneficiario
Bonifico interno (stessa banca)	Stessa giornata di esecuzione del bonifico. Ammesse solamente operazioni con accredito in conto corrente

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.  
N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN  
CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI**

Bonifico Italia altra banca	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento). Ammesse solamente operazioni con accredito in conto corrente
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento). Ammesse solamente operazioni con accredito in conto corrente
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex). Ammesse solamente operazioni con accredito in conto corrente
Altri bonifici estero in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento). Ammesse solamente operazioni con accredito in conto corrente
Altri bonifici estero in divisa diversa dall'euro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex). Ammesse solamente operazioni con accredito in conto corrente

**ORDINE DI PAGAMENTO-FORMA E MODALITA' 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. Nelle operazioni di pagamento disposte dal beneficiario, il consenso si intende manifestato dal pagatore attraverso il rilascio dell'autorizzazione al pagamento.

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 del pagatore.

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 SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

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.

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.  
N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN  
CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI****RECESSO E RECLAMI****Recesso dal contratto**

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto, senza preavviso.

Analoga facoltà ha anche la banca che però deve dare un preavviso di almeno 2 mesi. Salvo il caso in cui sussista giusta causa o giustificato motivo.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

La chiusura del rapporto coincide con la data di perfezionamento del recesso, salvo l'obbligo per il cliente di preconstituire i fondi motivatamente richiesti dalla banca per chiudere partite eventualmente ancora sospese.

**Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Olivieri, snc – 83040 – Flumeri) oppure all'indirizzo di posta elettronica: [bcc@bccflumeri.it](mailto:bcc@bccflumeri.it) o [bccflumeri@actalispec.it](mailto:bccflumeri@actalispec.it), che risponde entro 15 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](http://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](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

**LEGENDA**

Arbitro Bancario Finanziario	Organo collegiale, al quale la clientela può rivolgersi per la risoluzione delle controversie insorte con la banca.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
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.
Bonifico estero	Bonifico la cui controparte non è residente o il cui importo è espresso in divisa estera.
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 a costi propri della procedura all'estero.

**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO E SERVIZI VARI**

Bonifici transfrontalieri	Si intendono i trasferimenti di fondi tra banche insediate in differenti stati membri dell'Unione Europea o di stati membri dell'EFTA (Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera). Per bonifici transfrontalieri 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.
Bonifico urgente	Bonifico da eseguire nello stesso giorno di accettazione dell'ordine.
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
IBAN-International bank account number	Codice strutturato a 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.
M.AV. (mediante avviso)	E' un servizio di incasso elettronico che si concretizza in un ordine di pagamento che il debitore fornisce alla sua banca (banca esattrice) a fronte di un avviso di scadenza ricevuto direttamente dalla banca del creditore (banca assuntrice).
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.
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.
R.A.V. (Riscossione mediante avviso)	E' un servizio di incasso elettronico che si concretizza in un ordine di pagamento che il contribuente fornisce alla sua banca (banca esattrice) a fronte di un avviso di scadenza ricevuto direttamente dalla società concessionaria delle riscossioni esattoriali.
Ri.ba.	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore.
SDD	Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore. L'addebito diretto SEPA può configurarsi secondo due schemi di incasso: 1) SDD Core, utilizzabile, da lato del pagatore, da tutte le tipologie di clienti; 2) SDD B2B (Business to business), utilizzabile, da lato del pagatore, laddove il cliente non rivesta la qualifica di consumatore.
Rischio tasso di cambio	Rischio di variazione del rapporto di cambio tra la divisa estera e l'euro in dipendenza dell'andamento della quotazione sul mercato internazionale dei cambi.