

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 Sito internet: 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

Con la prestazione dei servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando in via generale il conto corrente acceso presso la banca.

Il servizio consente di:

- pagare mediante bonifico (SCT- Sepa Credit Transfer o bonifico estero) una somma determinata a favore di un beneficiario presso altri sportelli della banca o presso altre banche italiane o estere. Per i bonifici l'ordine deve obbligatoriamente contenere le coordinate bancarie del beneficiario secondo lo standard IBAN (International Bank Account Number);
- pagare importi attraverso Ri.ba., SDD, bollettini "MAV" e "FRECCIA" emessi a proprio debito.

PRINCIPALI RISCHI (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno considerati:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), se contrattualmente previsto;
- mancata esecuzione del pagamento per assenza fondi;
- 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;
- irregolarità formali o contraffazione riguardo gli incassi tramite procedura SDD;
- mancata accettazione da parte della banca domiciliataria dell'ordine permanente di addebito o revoca da parte del debitore, indirizzata alla propria banca, dell'autorizzazione stessa;
- rischio di tassi di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- disguidi tecnici (non giustificabili con i casi di forza maggiore) che impediscano all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario.

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/bonifico SEPA: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- SDD/Addebito diretto SEPA: IBAN e coordinate d'azienda;
- Ri.ba.: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

FOGLIO INFORMATIVO
**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
 N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI
 PAGAMENTO**

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente il foglio informativo.

SERVIZI DI PAGAMENTO	
INCASSO ASSEGNI, EFFETTI E DOCUMENTI	
COMMISSIONI E SPESE	
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
Commissione su assegni al dopo incasso	0,30% Minimo € 5,00 Massimo € 20,00
Commissione per assegni richiamati	0,50% Minimo € 10,00 Massimo € 30,00
Commissione per assegni impagati a prima presentazione	€ 20,00
Commissione su assegni ritornati insoluti	€ 10,00
Commissione su assegni ritornati protestati e assegni pagato dopo impagato	€ 10,00
Commissione per comunicazione di ns. impagato in R.N.I.	€ 10,00
Commissione per comunicazione di ns. pagato in R.N.I.	€ 10,00
Imposta di bollo su assegni richiesti in forma libera	€ 1,50 per assegno (Minimo € 15,00 per carnet di 10 assegni)
Commissione di incasso effetti su piazza	0,10% Minimo € 1,03 Massimo € 7,75
Commissione di incasso effetti fuori piazza	0,10% Minimo € 2,58 Massimo € 7,75
Commissione per richiesta esito "ogni caso"	€ 5,00
Commissione per richiami/proroghe effetti	0,50% Minimo € 7,75 Massimo € 10,33
Commissione su effetti insoluti	1,50% Minimo € 2,07 Massimo € 6,20
Commissione per assegni sospesi a mani cassiere	€ 15,00
Richiesta copia assegni nostri negoziati in CKT	€ 5,16
Commissione emissione assegno circolare	fino a € 2.000,00: € 2,50 fino a € 5.000,00: € 3,50 oltre € 5.000,00: € 5,50
Commissione trimestrale per assegno circolare in circolazione	0,15% dell'importo facciale
Storno negoziazione assegni richiesto dal cliente	€ 3,00
Richiesta benefondi	€ 5,00
Spesa per denunce di furto o smarrimento di assegni bancari/circolari, libretti di deposito e titoli in genere	€ 10,00

FOGLIO INFORMATIVO
**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
 N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI
 PAGAMENTO**

Spese su assegni tratti da ns cliente - insoluto nostra presentazione	€ 0,00
ESTERO	
Assegni esteri: Sp. Fisse Acquisto / generiche	€ 7,00
Assegni esteri: Sp. Richiesta esito	€ 0,00
Sp.Fisse Acquisto / Generiche	€ 2,00
Sp.fisse Vendita / generiche	€ 2,00
Banconote: Commiss. Vendita / generiche	1,50%
Banconote: Sp.Fisse Vendita / Generiche	€ 0,00
Traveller's cheque: Commiss.Retrocesse / Generiche	1,00%
Traveller's cheque: Sp.Fisse Acquisto / Generiche	€ 7,00
Traveller's cheque: Sp.Fisse Vendita / Generiche	1,50% Minimo € 1,50 Massimo € 25,00

Tasso di cambio	Con riferimento alle "operazioni banconote estero" è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita, maggiorato di una percentuale massima del 1%
-----------------	---

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

VALUTE

Versamento assegni bancari f/p	3 giorni lavorativi
Versamento assegni nostro istituto	In giornata
Versamento assegni circolari	1 giorno lavorativo
Versamento assegni bancari s/p	1 giorno calendario
Versamento vaglia postali	1 giorno lavorativo

UTENZE E CONTRIBUTI

AUTORIZZAZIONE ADDEBITI	
ADDEBITO SDD GENERICA	€ 0,00
ADDEBITO SDD ALTRO	€ 0,00
ADDEBITO SDD COMMERCIALE TABACCHI PETROLIERI	€ 0,00
ADDEBITO SDD FINANZIARIE	€ 0,00
ADDEBITO SDD SERVIZI BCC	€ 0,00
ADDEBITO SDD UTENZE-TV	€ 0,00
Valuta di addebito	Data scadenza

<i>Commissione per pagamento allo sportello</i>	
Bollettini bancari "Servizio Freccia"	€ 1,00

FOGLIO INFORMATIVO
**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
 N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI
 PAGAMENTO**

Bollettini postali	€ 0,00
Bollette - Altre utenze	€ 0,00
Cbill	€ 2,00

<i>Commissione per pagamento canale internet banking</i>	
Bollettini postali	€ 1,90
Bollette - Altre utenze	€ 0,00
Cbill	€ 1,00

<i>Commissione per pagamento canale ATM e cassa self</i>	
Bollettini postali	€ 0,00
Bollette - Altre utenze	€ 0,00
Cbill	€ 1,00

<i>Disposizioni MAV e RAV</i>	
Commissioni	€ 0,00
Valuta di addebito	data operazione

<i>Servizio gestione tributi</i>	
Commissione	gratuita
Valuta di addebito	data operazione
Pagamento tributi/contributi con modello F24	gratuito
Pagamento tributi con modello F23	gratuito

ALTRO

<i>RI.BA. PASSIVE</i>	
Pagamento per cassa	Gratuito
Pagamento con addebito in conto corrente	Gratuito
Ritiro e pagamento Ri.ba. appoggiate su altri istituti	€ 11,00
Valuta di addebito Ri.ba.	data di scadenza

<i>RI.BA. ATTIVE</i>	
Commissione di presentazione distinta	Gratuita
Spese per incasso Ri.ba. al dopo incasso s/p e f/p manuale	€ 3,79 a pezzo (€ 1,29 standard + € 2,50 manuale)
Ritiro	0,50% Minimo € 7,75 Massimo € 10,33
Insoluti	€ 2,58
Proroga	0,50% Minimo € 7,75 Massimo € 10,33
Richiesta d'esito	non prevista

<i>EFFETTI</i>	
Pagamento per cassa	Gratuito
Pagamento con addebito in conto corrente	Gratuito
Ritiro e pagamento Effetti/documenti appoggiate su altri istituti	€ 11,00

FOGLIO INFORMATIVO
SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI
PAGAMENTO

M.A.V. ATTIVI	
Lavorazione distinta	€ 2,00
Brevità f/p	€ 1,03
Brevità s/p	€ 1,03
Richiesta esito f/p	€ 5,00
Richiesta esito s/p	€ 0,00
Incasso f/p da home banking da conv. in xml	€ 1,29
Incasso f/p da home banking	€ 1,29
Incasso f/p manuale	€ 3,79
Incasso f/p da supporto	€ 1,29
Incasso s/p da home banking da conv. in xml	€ 1,29
Incasso s/p da home banking	€ 1,29
Incasso s/p manuale	€ 3,79
Incasso s/p da supporto	€ 1,29
Insoluto f/p	€ 2,58
Insoluto s/p	€ 2,58
Richiamo f/p	€ 2,58
Richiamo s/p	€ 2,58
Stampa MAV	€ 1,00
Accredito f/p disp. a scadenza	1 giorno lavorativo
Accredito s/p disp. a scadenza	1 giorno lavorativo
Addebito insoluti a scadenza	60 giorni calendario

ANTICIPO FATTURE	
Commissione di presentazione distinta	€ 0,00
Commissione di presentazione per documento	€ 1,55
Insoluti	€ 10,00
Proroga	€ 10,00
Valuta e disponibilità fondi accredito fatture	Immediata
Valuta e disponibilità fondi addebito ritorno insoluti	data scadenza

PAGAMENTI RICORRENTI	
<i>Disposizioni di bonifico continuativo con ordine permanente di addebito in conto corrente</i>	
Bonifico domiciliato su stessa banca	Gratuito
Bonifico domiciliato su altre banche	€ 2,00
Valuta di addebito	data operazione

BONIFICI IN USCITA	
<i>Bonifici Italia</i>	
Bonifici verso nostra banca	Gratuito
Bonifici a sportello da non clienti	€ 1,50
Bonifici verso altre banche	0,10% Minimo: € 3,50 Massimo: € 16,00
Bonifici canale telematico	€ 0,77

FOGLIO INFORMATIVO
SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI
PAGAMENTO

BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - INTERNET BANKING	€ 0,77 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - INTERNET BANKING	€ 0,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO ALTRI ISTITUTI) - SPORTELLO	0,10% Minimo: € 3,50 Massimo: € 16,00 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
BONIFICO SEPA INSTANT (VERSO CLIENTI DELLA BANCA) - SPORTELLO	€ 0,77 Il bonifico può essere effettuato solo da InBank WEB fino ad attivazione del servizio da sportello e da InBank APP
Commissioni per bonifici urgenti/rilevante	0,15% Minimo: € 8,50 Massimo: € 21,00
Valuta di addebito	giornata operativa di esecuzione
Valuta beneficiario su nostre filiali	giornata operativa di esecuzione
Valuta beneficiario su altre banche	massimo 1 giorno operativo successivo alla data di ricezione dell'ordine
Bonifici EXTRA SEPA	
Commissioni fisse per bonifici EXTRA SEPA	€ 0,00
Commissioni percentuali per bonifici EXTRA SEPA	0,10% Minimo: € 3,50 Massimo: € 16,00

Bonifici transfrontalieri in ambito UE/spazio economico europeo in Euro ai sensi del regolamento UE n.260/2012, compresi i bonifici domestici	Stesse commissioni e spese del bonifico Italia
Bonifico estero in ambito UE/spazio economico europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) 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) o della Svizzera in euro	Stesse commissioni e spese del bonifico Italia + € 5,00
Bonifico canale telematico	€ 0,77
Valuta di addebito	Giornata operativa di esecuzione
Data di addebito	Giornata operativa di esecuzione
Commissione per coordinate bancarie errate o incomplete	€ 5,00 oltre spese reclamate dalla banca corrispondente
Richiesta esito	€ 10,00
Richiesta emendamento	€ 15,00

Altri bonifici estero (in divisa extra UE)	
Commissioni di servizio sino a € 12.500,00 o controvalore	0,10% dell'importo Minimo € 3,50 Massimo € 16,00 + € 5,00
Commissioni di servizio oltre € 12.500,00 o controvalore	0,10% dell'importo Minimo € 3,50 Massimo € 16,00 + € 6,00
Valuta di addebito in conto	Giorno di esecuzione ordine
Data di addebito	Giorno di esecuzione ordine
Tasso di cambio	Vigente al momento della conversione, maggiorato dell'1%
Richiesta esito	€ 10,00
Richiesta emendamento	€ 15,00

FOGLIO INFORMATIVO
**SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
 N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI
 PAGAMENTO**

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 (cut off)
Bonifico SEPA	Sportello	disposto entro le ore 15,30
	InBank	disposto entro le ore 14,00
	OnBank	disposto entro le ore 14,00
	Remote banking (CBI)	ricevuto entro le ore 14,00
Bonifico extra SEPA	Sportello	disposto entro le ore 15,00
	InBank	disposto entro le ore 14,00
	OnBank	disposto entro le ore 14,00
	Remote banking (CBI)	disposto entro le ore 14,00
Bonifico SEPA Instant	InBank	Servizio attivo 24 ore su 24
Bonifico di importo rilevante e/o urgente verso Italia e/o alta priorità	Sportello	disposto entro le ore 12,30
	InBank	disposto entro le ore 10,30
	OnBank	disposto entro le ore 10,30
	Remote banking (CBI)	ricevuto entro le ore 10,30

Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11,00 per i bonifici allo sportello e alle ore 10,00 per i bonifici disposti da InBank/OnBank e ricevuti da Remote banking 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
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 (10")

INCASSI COMMERCIALI

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
--

FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI PAGAMENTO

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 SDD Core	1 giornata operativa anteriore alla data scadenza
Termine per l'accettazione delle disposizioni SDD B2B	1 giornata operativa anteriore alla data 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	1 giornata operativa anteriore alla data scadenza

BONIFICI IN ENTRATA

Tipo Bonifico	Giorno di accredito della Banca del beneficiario
Bonifico interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico Italia altra banca	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
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)
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
Altri bonifici estero	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)

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

FOGLIO INFORMATIVO

SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI PAGAMENTO

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.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. La Banca può recedere senza preavviso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Cliente.

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 o 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, 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.

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.

FOGLIO INFORMATIVO
SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS.
N.11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE 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.
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 account number	bank 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.
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.
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.