



FOGLIO INFORMATIVO

Operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Sede legale: Via Segantini, 5 - 38122 TRENTO (ITALIA)

Tel.: +39 0461 313111 - Fax: +39 0461 313119

e-mail: info@cassacentrale.it / sito internet: www.cassacentrale.it

Capitale sociale deliberato Euro 1.263.600.000,00, versato Euro 952.031.808,00

Iscr. Reg. imprese di Trento, Cod. Fisc. 00232480228 – Rappresentante del Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Autorità di controllo: BANCA D'ITALIA - Via Nazionale 91 - 00184 ROMA

Aderente al Fondo di Garanzia dei depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia

Società iscritta all'albo delle Banche al n. 4813 - Cod. ABI 03599

Capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

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

Le **operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:**

- a) il **Bonifico - SEPA / Bonifico – Extra SEPA**, ovvero l'operazione con cui la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA/verso paesi non-SEPA;
- b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- d) la **RiBa** (Ricevuta Bancaria), ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- e) 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;
- f) 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;
- g) altri **pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24).

Le norme sui servizi di pagamento **si applicano:**

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

effettuate.

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

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

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

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- per i servizi di pagamento ordinati 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 identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico SEPA: IBAN;
- bonifico estero: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

SPESE, ONERI E COMMISSIONI		
VOCI DI COSTO		
SERVIZI DI PAGAMENTO		
Spese per documentazione relativa a singole operazioni		Max € 25,00
Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento		Gratuita
Spese per comunicazione di rifiuto obiettivamente giustificato dell'ordine		€ 2,00
Spese per il recupero dei fondi a seguito di inesatta indicazione dell'identificativo unico		€ 5,00
Spesa per revoca dell'ordine		€ 2,00
Spese per conversione valutaria		
- Cambio banconote altre valute contro Euro	Spese Comm. 0,15% min	€ 1,50 € 1,50
- Cambio assegni o Travellers cheque in altre valute contro Euro	Spese Comm. 0,15% min.	€ 2,58 € 1,50
- Cambio banconote Euro contro banconote o Traveller cheque in altre valute	Spese	€ 1,55
Tasso di cambio (<i>modalità di rilevazione del cambio</i>)	Giorno lavorativo precedente l'operazione (per i tassi di cambio e le condizioni economiche si rinvia al cartello dei cambi esposto nei locali aperti al pubblico)	

BONIFICI IN USCITA
Bonifici - SEPA

Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro	€ 1,50
Bonifico interno	€ 1,50
Penale per bonifico incompleto	€ 1,00
Bonifico urgente	€ 7,75
Bonifici – Extra SEPA	
Bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro verso uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) ¹ :	Stesse condizioni previste per i corrispondenti bonifici nazionali
Per pagamento a mezzo SWIFT/BOE/TARGET	€ 7,75
Per pagamento a mezzo assegno al beneficiario	€ 12,91
Per avviso fax al beneficiario	€ 5,16
Senza codice IBAN/BIC o con codice errato	€ 12,00
Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro verso Paesi non appartenenti all'UE/Spazio Economico Europeo)	
- per pagamento a mezzo SWIFT/BOE/TARGET	€ 7,75
- per pagamento a mezzo assegno al beneficiario	€ 12,91
- per avviso fax al beneficiario	€ 5,16

DATA DI RICEZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE

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

TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE - BONIFICI

Bonifico – SEPA interno (stessa banca)	Medesimo giorno 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.	
Bonifico - SEPA in Euro	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine.
Bonifico estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
Bonifico urgente	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine
Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'euro	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.**

DISPONIBILITA' BONIFICI IN ENTRATA

Bonifico – SEPA Interno	Stessa giornata di addebito all'ordinante
-------------------------	---

¹Il pagatore e il beneficiario sostengono ciascuno le spese applicate dal rispettivo prestatore di servizi di pagamento (PSD). E' possibile che le spese vengano applicate interamente al pagatore su espressa richiesta di quest'ultimo.

Bonifico - SEPA in Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico in ambito UE/SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
Altri bonifici estero in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Altri bonifici estero in divisa diversa dall'euro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario forex)

ALTRE COMMISSIONI SERVIZI DI PAGAMENTO

Pagamento tramite bollettini di c/c postale	€ 1,10 recupero spese postali
Commissioni per pagamento utenze	€ 1,29
Pagamento bollettino MAV	€ 1,00
Pagamento bollettino bancario Freccia	€ 1,00
Pagamento bollettino RAV	€ 1,00
Pagamento Ri.Ba.	€ 1,00
Pagamento tramite modello F23 e F24	€ 1,00
Pagamento tributi e contributi non compresi nel mod. F24 (es. sanzioni amministrative)	€ 2,58

Ogni eventuale imposta o tassa resta a carico del cliente.

INCASSI COMMERCIALI

Ri.Ba PASSIVE

Tempi di esecuzione:

giornata operativa successiva alla data di scadenza

MAV/Bollettini Bancari "Freccia" PASSIVI

Tempi di esecuzione:

giornata operativa successiva alla data di pagamento (intesa quale data di ricezione dell'ordine)

ALTRI PAGAMENTI

Tempi di esecuzione:

Giornata operativa successiva alla ricezione dell'ordine

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa ovvero oltre il limite temporale giornaliero (cut-off), l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Nella tabella sono riportati il calendario delle giornate operative ed i termini di cut-off per l'erogazione dei servizi di pagamento della banca:

Giornate non operative:

- i sabati e le domeniche
- tutte le festività nazionali
- il Venerdì Santo
- tutte le festività nazionali dei paesi presso cui sono destinati i pagamenti esteri
- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede
- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte

Limite temporale giornaliero (cd. cut off): ore 14,00

Nelle giornate semifestive il cd. cut off è fissato alle ore 10,00

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

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

ORDINE DI PAGAMENTO. FORMA E MODALITÀ PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO

ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana.

Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla banca. Il consenso all'autorizzazione è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.

La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca.

Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

INFORMAZIONI

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O INESATTE

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi, decorrente dalla data di pagamento nel caso del pagatore, o di ricezione delle somme nel caso del beneficiario. Tale termine non opera se la banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.

Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca rimborsa senza indugio al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto.

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca che risponde entro 30 giorni dal ricevimento:

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Segantini 5 – 38122 Trento (TN)

Fax: +39 0461 313119, e-mail reclami@cassacentrale.it

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di adire l'autorità giudiziaria è tenuto a rivolgersi alternativamente a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.

ad altro organismo di mediazione, specializzato in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

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

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

In caso di reiterazione delle violazioni degli obblighi previsti dall'art. 32 del D.Lgs. n. 11/2010 in materia di servizi di pagamento,

ferma l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria, può essere disposta la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento (art. 146, comma 2 del D.Lgs. n. 385/93, come modificato dal D.lgs. 11/2010).

LEGENDA

Pagatore	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – Extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Operazione di pagamento	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
Identificativo unico	La combinazione di lettere, numeri o simboli che la banca indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire alla propria banca per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto corrente per l'esecuzione di una operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto corrente, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento. Per i bonifici l'IBAN costituisce l'identificativo del conto del beneficiario.
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.
SEPA	Acronimo per Single Euro Payment Area (area unica di pagamenti in euro) iniziativa del sistema bancario europeo, riunito nell'EPC. Scopo ed obiettivo della SEPA è la standardizzazione dei sistemi e dei mezzi di pagamento europei a beneficio di tutti i cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni dell'area SEPA (che comprende i Paesi UE, l'Islanda, la Norvegia il Lichtenstein, San Marino, il Principato di Monaco e la Svizzera)