

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe

Via Vittorio Emanuele III 190/A – 74020 San Marzano di San Giuseppe (Taranto)

Tel.: 099.9577412/64

Email: banca@bccsanmarzano.it Sito internet: www.bccsanmarzano.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Taranto n. 00130830730

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4554 - cod. ABI 08817

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A157396

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo.

COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO

Con la prestazione di servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando il conto corrente acceso presso la banca. Gli ordini di pagamento pervengono alla banca direttamente dal pagatore oppure dal beneficiario, dietro rilascio di una preautorizzazione, conferita dal pagatore alla sua banca, di addebito sul proprio conto. Appartengono alla prima categoria: il bonifico, il bollettino bancario Freccia, il Mav, il bollettino postale e le Ri.Ba.; appartiene alla seconda l'SDD.

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

a) il **bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) / il bonifico SEPA instant/ il Bonifico - extra SEPA**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;

b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;

c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;

d) l'**Addebito diretto Sepa (SDD Sepa Direct Debit)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti che presuppone una preautorizzazione all'addebito in conto da parte del debitore. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica, attraverso un'apposita procedura interbancaria, delle informazioni relative agli incassi da eseguire dalla banca del creditore (banca assuntrice) a quella del debitore (banca domiciliataria);

e) la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**, ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;

f) la **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;

g) altri **pagamenti diversi**.

Le norme sui servizi di pagamento non si applicano, invece, nel caso di operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

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

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

Il bonifico 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 Italia: IBAN;
- bonifico Sepa/bonifico Sepa instant/bonifico extra Sepa: IBAN;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Addebito diretto SEPA: IBAN e coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

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**.

VOCI DI COSTO

BONIFICI IN USCITA

| | |
|---|---|
| Bonifico interno (stessa banca) | € 0,00 |
| Bonifico in Euro verso Paesi UE (compresa Italia), Paesi dello Spazio Economico Europeo ed altri Paesi dell'Area SEPA (escluso la Svizzera) | Sportello: € 5,00 Online: € 1,00 |
| Bonifico - SEPA Instant (Verso clienti della banca) | SPORTELLO: € 0,00 INTERNET BANKING: € 0,00 |
| Bonifico - SEPA Instant (Verso altri istituti) | SPORTELLO: € 5,00 INTERNET BANKING: € 1,00 |
| Bonifico in Euro verso Paesi diversi da quelli individuati al punto precedente | € 11,00 (derogabile entro il limite minimo di € 5,00) |
| Bonifico urgente o di importo superiore ad € 500.000,00 | Sportello: € 15,00 Online: € 10,00 |
| Bonifico in divisa diversa da Euro | Scarto del 2% sulla quotazione + Commissione: Sportello: € 26,00 (derogabile entro il limite minimo di € 6,00) On line: € 26,00 (derogabile entro il limite minimo di € 6,00) |
| Richiesta esito Bonifico estero | € 20,00 oltre spese reclamate dalla banca estera |

BONIFICI IN ENTRATA

| | |
|---|---------|
| Bonifico interno (stessa banca) | € 0,00 |
| Bonifico in Euro da Paesi UE (compresa Italia), Paesi dello Spazio Economico Europeo e Altri Paesi dell'Area SEPA (esclusa la Svizzera) | € 0,00 |
| Bonifico in Euro da Paesi diversi da quelli individuati al punto precedente | € 15,00 |
| Bonifico di importo rilevante (superiore ad € 500.000,00) | € 0,00 |
| Bonifico in divisa diversa da Euro | € 15,00 |

ADDEBITI DISPOSIZIONI

| | |
|---|---|
| Domiciliazione utenze (a mezzo RID Passivi/Addebito diretto SEPA) | - Relativa ad aziende fornitrici di gas, acqua, luce e telefonia fissa/mobile (con disposizione permanente di addebito in c/c) € 0,00 - Altre € 1,00 |
| Addebito effetti allo sportello | € 1,00 |
| Addebito effetti on line | € 0,00 |
| Addebito diritti per ritiro passivo di effetti | € 0,00 |
| Addebito Ri.Ba. Passive allo sportello | € 1,00 |
| Addebito Ri.Ba. Passive on line | € 0,00 |
| Addebito diritti per ritiro passivo di Ri.Ba. | € 0,00 |

| | |
|---|--|
| Addebito M.A.V. (Pagamento Mediante Avviso) allo sportello | € 0,00 |
| Addebito M.A.V. (Pagamento Mediante Avviso) on line | € 0,00 |
| Addebito RAV allo sportello | € 0,00 |
| Addebito RAV on line | € 0,00 |
| Addebito bollettini Freccia attivi allo sportello | € 0,00 |
| Addebito bollettini Freccia attivi on line | € 0,00 |
| Addebito bollettini Freccia passivi allo sportello | € 0,00 |
| Addebito bollettini Freccia passivi on line | € 0,00 |
| Addebito diritti per ritiri attivi | € 15,49 |
| ADDEBITI BOLLETTE | |
| Addebito bolletta in c/c (senza disposizione permanente di addebito): | |
| - ENEL SERVIZIO ELETTRICO PUGLIA/CALABRIA | € 0,50 |
| - ENEL ENERGIA SPA - FORNITURA ELETTRICA | € 0,50 |
| - ENEL ENERGIA SPA - FORNITURA GAS | € 0,52 |
| - TIM | € 0,50 |
| - TELECOM | € 0,50 |
| Addebito bollettino postale | € 4,00 |
| Addebito bollette Cbill | € 1,00 |
| RID ATTIVI | |
| Commissioni per accettazione distinta | € 0,00 |
| Commissioni incasso R.I.D. su piazza - manuale | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso R.I.D. su piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso R.I.D. su piazza - da supporto | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. su piazza - manuale | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. su piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. su piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. su piazza - da supporto | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni incasso R.I.D. fuori piazza - manuale | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso R.I.D. fuori piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso R.I.D. fuori piazza - da supporto | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. fuori piazza - manuale | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. fuori piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. fuori piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 2,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni incasso S.D.D. fuori piazza - da supporto | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni ritorno RID attivi insoluti | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |

| | |
|--|--|
| Commissioni ritorno SDD attivi insoluti | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni richiamo RID attivi | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni richiamo SDD attivi | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 2,00 |
| Commissioni ritiro attivo RID | € 15,49 |
| Commissioni per proroga RID | |
| RIBA ATTIVE | |
| Commissioni per accettazione distinta | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 AL DOPO INCASSO: € 0,00 |
| Commissioni incasso Ri.Ba. su piazza - manuale | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni incasso Ri.Ba. su piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni incasso Ri.Ba. su piazza - da supporto | SBF Senza immediata disponibilità: € 3,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni incasso Ri.Ba. fuori piazza - manuale | SBF Senza immediata disponibilità: € 4,00 AL DOPO INCASSO: € 4,00 |
| Commissioni incasso Ri.Ba. fuori piazza - da home banking | SBF Senza immediata disponibilità: € 6,00 AL DOPO INCASSO: € 6,00 |
| Commissioni incasso Ri.Ba. fuori piazza - da supporto | SBF Senza immediata disponibilità: € 6,00 AL DOPO INCASSO: € 6,00 |
| Commissioni ritorno Ri.Ba. attive insolute | 1,5% Massimo: € 6,00 |
| Commissioni richiamo Ri.Ba. attive | 1,5% Massimo: € 6,00 |
| Commissioni ritiro attivo Ri.Ba. | € 15,49 |
| Commissioni per proroga Ri.Ba. | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 AL DOPO INCASSO: € 0,00 |
| MAV / BOLLETTINI BANCARI FRECCIA ATTIVI | |
| Commissioni per accettazione distinta | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 AL DOPO INCASSO: € 0,00 |
| Commissioni incasso MAV/Bollettini "Freccia" | € 3,00 |
| Commissioni ritorno MAV/Bollettini "Freccia" insoluti | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni richiamo MAV/Bollettini "Freccia" | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 AL DOPO INCASSO: € 3,00 |
| Commissioni ritiro attivo MAV/Bollettini "Freccia" | € 15,49 |
| Commissioni per proroga MAV/Bollettini "Freccia" | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 |
| Commissioni per stampa bollettino MAV/Bollettini "Freccia" | SBF Senza immediata disponibilità: € 0,00 AL DOPO INCASSO: € 0,00 |
| ALTRI SERVIZI | |
| Commissioni per pagamento contributi INPS | Per cassa € 2,00 Con addebito in c/c € 1,00 |
| Commissioni per pagamento imposte e tasse iscritte nei ruoli per ogni cartella esattoriale | € 5,00 |
| Commissioni per pagamento deleghe F23 e F24 | € 0,00 |
| Commissioni per pagamento allo sportello di imposte e tasse (escluso F23 e F24) | € 2,00 |
| Commissioni per richiesta Codice SIA | € 0,00 |
| Commissioni incasso vincite | 0,50% min € 25,82 |
| Commissione singolo certificato conformità auto | € 7,00 |
| Commissione servizio gestione moneta metallica | 1,75% dell'intero importo |

| ALTRE SPESE APPLICABILI AI SERVIZI DI PAGAMENTO | |
|--|---|
| Per informativa obbligatoria mensile relativa ad ogni operazione di pagamento | € 1,50 |
| Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge | € 1,50 |
| Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) | € 1,50 |
| Per revoca dell'ordine di pagamento oltre i termini | € 1,50 |
| Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente | € 1,50 |
| Tasso di cambio applicato per eventuali conversioni valutarie relative ai servizi di pagamento | Fixing del giorno precedente |
| Spese altre comunicazioni alla clientela | Lettera semplice € 3,00 |
| | Lettera raccomandata € 6,00 |
| | Assicurata € 10,00 |
| | Telegramma € 10,00 |
| | Telefoniche € 5,00 |
| SPESA RICHIESTA DOCUMENTI, DICHIARAZIONI, ATTESTAZIONI, CERTIFICAZIONI | |
| Copia di estratti conto rilasciati in forma cartacea | € 3,50 |
| Ristampa contabili da procedura informatica | Gratuita |
| Copia di documenti rilasciati in forma cartacea (assegni, contabili, effetti, etc): | |
| - Archiviati presso la BCC in formato elettronico | € 2,00 |
| - Archiviati presso la BCC in formato fisico | € 8,00 |
| - Archiviati presso soggetto esterno | € 12,50 |
| Dichiarazione di sussistenza rapporti ai fini successori | € 10,00 |
| Lettera di referenza bancaria | € 50,00 |
| Attestazione di capacità finanziaria | 0,050% dell'importo della capacità finanziaria attestata min € 200,00 - max € 2.000,00 |
| Asseverazione bancaria | 0,050% dell'importo del progetto min € 500,00 - max € 6.000,00 |
| Certificazione interessi passivi | € 2,00 |

DATA DI RICEZIONE, TEMPI DI ESECUZIONE E VALUTE SERVIZI DI PAGAMENTO**VALUTE****BONIFICI IN USCITA**

| Tipo Bonifico | Data valuta di addebito |
|---|----------------------------------|
| Bonifico interno | Giornata operativa di esecuzione |
| Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro | |
| Bonifico urgente | |
| Bonifico estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro | |
| Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro | |

BONIFICI IN ENTRATA

| Tipo Bonifico | Data valuta di accredito e disponibilità dei fondi |
|---|--|
| Bonifico interno | Stessa giornata di addebito all'ordinante |
| Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) 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 | Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex) |
| Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro | Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni del regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex) |

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

| Tipo incasso | Data valuta di addebito |
|----------------------------------|--------------------------------|
| Addebito Diretto SEPA | Giornata operativa di addebito |
| Ri.Ba | |
| MAV/Bollettini Bancari "Freccia" | |

**INCASSI COMMERCIALI ATTIVI
(SOLO PER I CLIENTI CHE HANNO CONTRATTUALIZZATO IL SERVIZIO)**

| Tipo incasso | Valuta e disponibilità dei fondi per accredito |
|----------------------------------|--|
| Addebito Diretto SEPA | Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) |
| Ri.Ba | |
| MAV/Bollettini Bancari "Freccia" | |

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

| | |
|---|--|
| <p>Giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i sabati e le domeniche - tutte le festività nazionali - il Venerdì Santo - tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni | Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva. |
| <p>Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ore 15,00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*) - le ore 13,00 per i Bonifici Rilevanti (BRI) disposti da Banca Virtuale (*) - l'orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo | L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva. |

| | |
|--|--|
| Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato: - alle ore 10,00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*) - l'orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo | |
| (*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva | |

TEMPI DI ESECUZIONE

| BONIFICI IN USCITA | | |
|---|------------------|--|
| Tipo Bonifico | Modalità | Giorno di accredito della Banca del beneficiario |
| Bonifico interno | -- | Medesimo giorno di addebito dei fondi |
| Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro | Sportello | Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine |
| | Internet Banking | Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine |
| Bonifico urgente | Sportello | Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine |
| | Internet Banking | Medesima giornata operativa 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 | Sportello | Massimo 1 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine |
| | Internet Banking | Massimo 1 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine |
| Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro | Sportello | Massimo 1 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine |
| | Internet Banking | Massimo 1 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine |

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

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il cliente e la banca possono recedere dal contratto di **conto corrente bancario di corrispondenza** in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto con il preavviso rispettivamente di quindici giorni e due mesi ovvero senza preavviso in caso di giustificato motivo o giusta causa.

Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n°20 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e la banca, relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il cliente - prima di adire l'autorità giudiziaria - ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi commi.

Il cliente può presentare un reclamo alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'Ufficio Reclami della banca (Via Vittorio Emanuele sn - 74020 San Marzano di San Giuseppe - indirizzo di posta elettronica reclami@bccsanmarzano.it, indirizzo di PEC legale@pec.bccsanmarzano.it). La banca deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto la risposta, 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.

Oltre alla procedura innanzi all'ABF, il Cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it).

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare in qualunque momento esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi all'autorità giudiziaria competente.

Qualora il Cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF, secondo la procedura di cui sopra. Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

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. |
| 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. |
| Consumatore | La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. |
| Microimpresa | Impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro. |
| Impresa | Impresa utilizzatore di servizi di pagamento che non rientra nella categoria di microimpresa |
| Unione Europea (UE)– Stati membri | 17 stati che adottano l'euro quale valuta ufficiale (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Estonia, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Slovacchia, Cipro e Malta) e 11 stati che adottano una valuta ufficiale diversa dall'euro (Regno Unito, Svezia, Danimarca, Lettonia, Lituania, Polonia, Repubblica Ceca, Ungheria, Bulgaria, Croazia, Romania) |
| Spazio Economico Europeo (SEE) – Stati membri | Lo S.E.E. ricomprende i 28 Stati Membri dell'U.E. con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, della Repubblica di San Marino e del Principato di Monaco |
| S.E.P.A. (Single Euro Payments Area – Area Unica dei pagamenti in Euro) | Area che ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno degli Stati Membri dell'Unione Europea (UE), con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, della Repubblica di San Marino e del Principato di Monaco |
| Valuta | Data di inizio di decorrenza degli interessi |
| Termine di disponibilità dei fondi | Data in cui il cliente può utilizzare i fondi accreditati |
| RiBa | Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore |
| MAV | Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla banca del creditore |
| Bollettino bancario "Freccia" | Servizio che consente al debitore, al quale è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario |
| Bonifici da/per l'estero in divisa estera | Bonifici da e per l'estero espressi in valuta diversa da quella corrente |
| Bonifici con coordinate bancarie del beneficiario mancanti (IBAN) e del BIC della banca destinataria | Bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria. In questo caso la banca può addebitare al cliente commissioni supplementari stabilite dalla normativa vigente. |
| Tasso di cambio (fonte di riferimento) | Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale) |
| IBAN – International Bank Account Number | Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. E' attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto. |
| BIC – Bank Identifier Code | Codice alfabético o alfanumerico che individua in modo univoco le istituzioni finanziarie sulla rete SWIFT (primario vettore internazionale di messaggi interbancari di tipo finanziario) |