

CARTELLO RELATIVO A OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO REGOLATE PER CASSA - AI SENSI DEL D.LGS N. 11/2010 (PSD2) -

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni
Sede legale: Via N. Tommaseo, 7 • 35131 Padova
Tel. 049 8771111 • Fax 049 7399799
E-mail: info@bancaetica.com • Sito Web: www.bancaetica.it
Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399 • Codice ABI 05018
Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233
Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Etica
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Sottoposta all'attività di vigilanza e controllo esercitata da Banca d'Italia

ULTIMO AGGIORNAMENTO: 12 MARZO 2018

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 le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

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

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- altri **pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F24).

Le norme sui servizi di pagamento si applicano ai servizi di pagamento **prestati in euro**.

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

- 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);
- alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
- 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 Italia: IBAN;
- bonifico estero: Iban e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

SPESE, ONERI E COMMISSIONI

BONIFICI IN USCITA

Bonifici SEPA Credit Transfer (Sct) in euro	SOCI	
Bonifici interni (stessa banca)	7,00 €	7,00 €
Bonifici Sct ordinari/veloci	7,50 €	8,50 €
Spese Swift (a messaggio) per richieste da parte del beneficiario di ulteriori dettagli relativi al pagamento ricevuto	eventuali spese reclamate da banche corrispondenti	

ALTRE SPESE

Per informativa mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	0,00 €
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	0,00 €
Comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) per giustificato motivo	10,00 €
Recupero fondi in caso di inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento a fronte di un identificativo unico (IBAN) inesatto	10,00 €

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
Bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine, la data di invio della disposizione	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
TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE - BONIFICI	
Bonifico 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 Credit Transfer (SCT) in Euro	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico urgente	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine

GIORNATE NON OPERATIVE - LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)

Giornate non operative:
• 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.

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 a Banche	Sportello	disposto entro le ore 14:00

Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 12:00 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).

INCASSI COMMERCIALI

Pagamento Bollettino Freccia	1,50 €
Tempi di esecuzione	massimo 1 giornata lavorativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Pagamento Bollettino M.AV	0,00 €
Tempi di esecuzione	massimo 1 giornata lavorativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Riscossioni Esattoriali R.AV	2,00 €
Tempi di esecuzione	data ricezione ordine
Pagamento RIBA	1,00 €
Tempi di esecuzione	giorno operativo successivo alla data di scadenza
Pagamento F24 / F23	0,00 €

Cut off pagamento RI.BA., MAV, RAV, BOLLETTINO FRECCIA
(orario limite per garantire l'elaborazione della disposizione di pagamento nella giornata di inoltrò alla Banca)

DATA SCADENZA RIBA / DATA PAGAMENTO MAV RAV FRECCIA	Invio disposizioni PRIMA delle 14.00	Invio disposizioni DOPO le 14.00
Superiore al giorno d'inserimento	SI	SI
Uguale al giorno d'inserimento	SI	Non possibile
Inferiore al giorno d'inserimento	Non possibile	Non possibile
Non inserita (*)	SI	SI

(*) la "data pagamento" è facoltativa solo per il pagamento MAV, RAV e bollettino FRECCIA, qualora non presente l'ordine sarà eseguito entro la giornata operativa successiva. Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 12:00 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).

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. 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 l'operazione è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al beneficiario o avergli dato il consenso ad eseguire l'operazione di pagamento.

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 E RICORSI

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca (via N. Tommaseo, 7 35131 Padova; indirizzo di posta elettronica: reclami@bancaetica.com; indirizzo PEC: reclami@pec.bancaetica.it) che risponderà entro 30 giorni dal ricevimento. Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D.Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi 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. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente.

Qualora per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto cui si riferisce il presente servizio, il cliente intenda 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'Arbitro Bancario Finanziario. 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.

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 di recepimento della direttiva PSD), 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).