

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

**Cassa Rurale Vallagarina B.C.C. Società Cooperativa**

Via G.F.Malfatti, 2 - 38061 – Ala (TN)

Tel.: 0464/678111 - Fax: 0464/678200

E-mail: info@crvallagarina.it Sito internet: www.crvallagarina.it

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

Iscritta all'Albo delle Banche cod. ABI 08011.9

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A157604

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

Registro delle Imprese della CCIAA di Trento, codice fiscale n. 00148270226

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

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

**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:

- il **bonifico estero/Bonifico Sepa** (SCT Sepa Credit Transfert), 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;
- il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- 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;
- 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;
- 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:

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

**SPESE, ONERI E COMMISSIONI**

<b>VOCI DI COSTO</b>		
<b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>		
Spese rilascio fotocopie documentazione	€	30,00
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	€	2,00
Spesa per revoca dell'ordine	€	2,00
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 aggiornato giornalmente)	
<b>BONIFICI IN USCITA</b>		

<b>NAZIONALI</b>	
Bonifico interno	€ 10,00
Bonifico Sepa Credit transfert (SCT) in Euro	€ 10,00
Bonifico Urgente	€ 20,00
Spese fisse per bonifici in arrivo	€ 15,00
<b>DIRETTI VERSO L'ESTERO</b>	
Bonifici estero in euro o in divisa diversa dall'Euro verso stato membro EU/Spazio Economico Europeo (Norvegia; Islanda, e Liechtenstein) <sup>1</sup>	0,15% dell'importo con un minimo di € 10,00 + € 10,00
Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro verso Paesi non appartenenti all'UE/Spazio Economico Europeo	0,15% dell'importo con un minimo di € 10,00 + € 10,00
Spese fisse per incasso bonifico in arrivo	€ 15,00

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

<b>DATA DI RICEZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE</b>	
<b>DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI</b>	
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 o in via permanente, 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
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
<b>TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE - BONIFICI</b>	
Bonifico interno (stessa banca)	Medesimo giorno di addebito dei fondi(*)
(*) 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.	
bonifici in euro effettuati dalla banca su incarico del cliente verso uno Stato membro UE/ SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein)	Massimo una giornata operativa successive alla data di ricezione dell'ordine
Bonifici nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein)	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
Bonifici in altre valute	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

<b>ASSEGNI</b>	
Assegni nostri negoziati	€ 0,00
Assegni negoziati altra banca (cambio assegni)	0,15% con un minimo di € 10,00
Negoziazione assegni al dopo incasso	0,15% con un minimo di € 10,00
Commissione su assegno impagato	€ 10,00
Commissione su assegno richiamato	€ 10,00
Commissione fotocopia assegno	€ 10,00
Emissione assegni circolari	€ 10,00
Spesa per presentazione in procedura di backup	€ 25,00

<b>ALTRE COMMISSIONI SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	
Commissioni per pagamento bollette (es.: Enel, Telecom e altri bollettini utenze)	€ 5,00
Commissione per pagamento bollettino MAV	€ 5,00
Commissione pagamento bollettino bancario Freccia	€ 5,00
Commissione pagamento bollettino RAV	€ 5,00
Commissione pagamento bollette Cbill	€ 5,00
Commissioni bollettini postali	€ 5,00 più spese reclamate
Commissione pagamento Ri.Ba	€ 15,00
Commissione pagamento effetti (cartaceo)	€ 15,00
Commissione pagamento tributi e contributi non compresi nel mod. F24 (es. sanzioni amministrative)	€ 0,00
Commissione Buoni Pasto dematerializzati	€ 1,25
Commissione incasso vincite	0,5% della vincita con un minimo di € 25,00 e un massimo di € 500 più eventuali spese reclamate

Ogni eventuale imposta o tassa resta a carico del cliente.

<b>INCASSI COMMERCIALI</b>	
<b>Ri.Ba PASSIVE</b>	
<b>Tempo di esecuzione:</b>	giornata operativa successiva alla data di scadenza
<b>MAV/Bollettini Bancari "Freccia" PASSIVI</b>	
<b>Tempi di esecuzione:</b>	giornata operativa successiva alla data di pagamento (intesa quale data di ricezione dell'ordine)

<b>ALTRI PAGAMENTI</b>	
<b>Tempi di esecuzione:</b>	giornata operativa successiva alla data di pagamento

### **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	Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva
Limite temporale giornaliero (cd. cut off): ore 16,30  Nelle giornate semifestive il cd. cut off è fissato alle ore 12,00	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 non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi. 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 si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita immediatamente e, in ogni caso, al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. La banca può comunque dimostrare – anche in un momento successivo – che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, quest'ultima ha il diritto di chiedere direttamente al cliente e ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

### **RECLAMI**

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:  
CASSA RURALE VALLAGARINA B.C.C. – Società Cooperativa.  
Ufficio Reclami  
Viale G.F. Malfatti n. 2 – 38061 – Ala (TN)  
Fax: 0464 678200  
e-mail [ufficioreclami@crvallagarina.it](mailto:ufficioreclami@crvallagarina.it)  
pec: [ufficioreclami@pec.crvallagarina.it](mailto:ufficioreclami@pec.crvallagarina.it)

che risponde entro 60 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 in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia