



**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

**Banca di Credito Cooperativo di Cassano delle Murge e Tolve S.C.**

Via Bitetto n. 2 - 70020 - Cassano delle Murge (Ba) - Tel. 0803467511 - Fax. 080776369 Info@bcccassanomurge.it - info@pec.bcccassanomurge.it - www.bcccassanomurge.it  
Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 4437, al registro delle imprese di Bari al n. 00407800721, all'Albo delle Società Cooperative al n. A172325 e aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo. Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto All'albo dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano spa, società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - PI 02529020220.

**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**, 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 ai servizi di pagamento **prestati in euro** o nella **valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein).**

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 - bollettino bancario Freccia: IBAN - SDD:-Coordinate d'azienda - Riba: numero effetto - MAV: numero incasso

**COSTI E COMMISSIONI OPERAZIONI EFFETTUATE PER CASSA**

**BONIFICI IN USCITA**

Bonifico SEPA			
Interno	- ordinario	€ 5,00	
	- fiscale	€ 5,00	
Disposto verso un conto corrente presso altra Banca	- ordinario	€ 6,00	
	- fiscale	€ 6,00	
	- urgente	€ 20,00	

**Bonifico EXTRA SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro in ambito dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), diversa dall'Euro**

Commissione di intervento sull'importo bonificato	0,20%
Spese fisse	€ 10,00
Recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati con applicazione delle spese modalità "OUR" in divisa diversa dall'euro, salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	€ 30,00
Richiesta d'esito bonifico estero	€ 30,00

**Altro bonifico EXTRA SEPA in euro**

Commissione di intervento sull'importo bonificato	0,20% min € 3,00 - max € 50,00
Spese fisse	€ 10,00
Recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati con applicazione delle spese modalità "OUR" in divisa diversa dall'euro, salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	€ 30,00
Richiesta d'esito bonifico estero	€ 30,00

**Altro bonifico EXTRA SEPA in divisa diversa dall'Euro**

Commissione di intervento sull'importo bonificato	0,20%
Spese fisse	€ 10,00
Recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati con applicazione delle spese modalità "OUR" in divisa diversa dall'euro, salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	€ 30,00

**Data di ricezione degli ordini**

Bonifico	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
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 di esecuzione**

Bonifico interno	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico SEPA	Massimo una giornata lavorativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico urgente	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine
Bonifico EXTRA SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro in ambito dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), diversa dall'Euro	Massimo 4 giornate lavorative successive alla data di ricezione dell'ordine
Altro bonifico EXTRA SEPA in divisa diversa dall'Euro	Massimo 4 giornate lavorative successive alla data di ricezione dell'ordine

**DISPONIBILITA' BONIFICI IN ENTRATA**

Bonifico interno	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico urgente	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico EXTRA SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro in ambito dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), diversa dall'Euro	Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo occorrerà attendere i giorni di regolamento divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex)

Altro bonifico estero in divisa diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
<b>EMISSIONE ASSEGNI CIRCOLARI</b>	
Commissione per ogni assegno emesso	€ 5,00
<b>INCASSI COMMERCIALI</b>	
<b>RIBA PASSIVE</b>	
Pagamento alla scadenza	€ 0,00
Pagamento con prenotazione prima della scadenza	€ 0,00
Spese per storno Ri.Ba. oltre la data di scadenza	€ 0,00
Tempi di esecuzione	giornata successive alla data di scadenza
<b>MAV, RAV E BOLLETTINI BANCARI FRECCIA PASSIVI</b>	
Pagamento bollettini RAV	€ 0,75
Pagamento bollettini MAV	€ 0,00
Pagamento bollettini Freccia:	
- emessi da clienti	€ 1,00
- emessi da non clienti	€ 2,00
Tempi di esecuzione	giornata successive alla data di pagamento
<b>ALTRI PAGAMENTI</b>	
Pagamenti tributi e deleghe fiscali (F23, F24)	€ 0,00
Pagamento bollettini di c/corrente postale	€ 1,00
Pagamento bollette utenze	€ 3,00
<b>ALTRE COMMISSIONI</b>	
Ricerca di archivio/produzione copia documenti bancari, per ciascun foglio: - costituiti da singolo foglio (es. assegni)	€ 1,50
- costituito da più pagine/foglio (es. contratti)	€ 1,50 per la prima pagina; € 0,60 dal secondo foglio in poi per ogni singolo foglio
<i>In caso di interventi di soggetti terzi (ad esempio Banche corrispondenti, Istituto Centrale di Categoria etc.), potrebbero essere previste ulteriori spese quantificabili solo al momento della richiesta</i>	
Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento	Gratuita
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 5,00
Per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 5,00
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 5,00
Per comunicazioni su singole operazioni di pagamento (solo per clienti diversi da consumatori e microimprese)	€ 2,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	€ 2,00
Tasso di cambio (modalità di rilevazione del cambio)	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)

<b>GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF) BONIFICI IN USCITA</b>		
<b>GIORNATA NON OPERATIVE</b>		
calendario delle giornate operative e non operative		
<b>Giorno</b>	<b>Orario apertura</b>	<b>Giornata operativa</b>
Lavorativi (Lunedì – Venerdì)	Come da cartelli esposti fuori le filiali	Si
Semifestivi (per la Direzione e le Filiali)		
Sabato e Domenica	Uffici chiusi	No
Festività Nazionali		
Festività Nazionali Paese U.E. presso cui sono stati destinati i pagamenti	Come da cartelli esposti fuori le filiali	No
Venerdì Santo	Come da cartelli esposti fuori le filiali	No
Tutte le giornate "non operative" per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni	Come da cartelli esposti fuori le filiali	No
<b>CUT OFF</b>		
orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva		
Bonifico interno		15:30
Bonifico SEPA in Euro		15:30
Bonifico urgente		15:30
Bonifico SEPA EXTRA nella divisa ufficiale di uno Stato membro in ambito dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein), diversa dall'Euro		15:30
Altro bonifico SEPA EXTRA in divisa diversa dall'Euro		15:30
Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11:30 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, il 2 agosto, il 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**

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:  
Banca di Credito Cooperativo di Cassano delle Murge e Tolve S.C.  
Ufficio Reclami  
Via Via Bitetto n. 2 - 70020 - Cassano delle Murge (Bari)  
Fax: 080/776369  
e-mail: [ufficioreclami@bccassanomurge.it](mailto:ufficioreclami@bccassanomurge.it)

che 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 15 giorni lavorativi (ovvero entro i 35 giorni lavorativi nel caso in cui la banca, per ragioni eccezionali, comunicate al cliente con una comunicazione interlocutoria, non abbia potuto inviare il riscontro definitivo entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo), 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 comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.