



**CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO  
BANCA DI CASCIA**

**FOGLIO INFORMATIVO**

relativo ai

**SERVIZI DI PAGAMENTO  
DISCIPLINATI DAL D. LGS. N. 11/2010 (P.S.D.)  
DIVERSI DALLE CARTE DI PAGAMENTO**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA****CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA – SOC. COOPERATIVA**

Codice ABI: 08457

Sede Legale e Amministrativa in REGGELLO (50066), Via J.F. Kennedy, 1 – Firenze

Codice Fiscale, partita IVA e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Firenze 00645190489

Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia n. 891.20

Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative n. A165313

R.E.A. Firenze n. 38847

S.W.I.F.T. code n. ICRA

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR

Aderente Arbitro Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie e finanziarie – ABF

**CONTATTI**Sito internet: [www.bccvaldarnoflorentino.it](http://www.bccvaldarnoflorentino.it)E-mail: [info@bccvaldarnoflorentino.it](mailto:info@bccvaldarnoflorentino.it) (servizio gratuito)

Tel. 055-868058 - Fax. 055-8667063 (costo in base alle tariffe applicate dai vari operatori di rete fissa / mobile)

Numero verde 800-010482 (servizio gratuito)

Numero verde assistenza RelaxBanking: 800-929146 (servizio gratuito)  
[info Relax@bccsoar.it](mailto:info Relax@bccsoar.it)Ufficio Reclami Via J.F. Kennedy, 1 – 50066 Reggello (FI)  
Indirizzo e-mail: [ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it](mailto:ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it)**INFORMAZIONI ULTERIORI IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE**

Nome e Cognome del soggetto che consegna il Foglio Informativo al cliente: \_\_\_\_\_

Qualifica: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Num. Tel.: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del cliente cui il Foglio Informativo è stato consegnato: \_\_\_\_\_

*Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto il Foglio Informativo, il documento "Principali Diritti del Cliente", oppure la Guida del Prodotti ed i Tassi Effettivi Globali medi (TEGM) previsti dalla legge 108/1996 dal soggetto sopra indicato*

Data \_\_\_\_\_ Firma per avvenuta ricezione \_\_\_\_\_

## CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO

Con la prestazione dei servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando in via generale il conto corrente acceso presso la banca.

Il servizio consente di:

- **incassare crediti tramite il servizio Ri.Ba** (Ricevuta Bancaria), ossia il servizio di pagamento con cui il beneficiario comunica alla propria banca (banca assuntrice) un ordine all'incasso per ottenere l'accredito di una somma. La banca assuntrice trasmette i dati relativi alla Ri.Ba alla banca del pagatore (banca domiciliataria), la quale provvede ad inviare un avviso di pagamento al pagatore stesso. Il pagatore dispone l'ordine di pagamento presso la propria banca; se il pagatore non dispone l'ordine di pagamento, quest'ultimo non viene effettuato e la banca assuntrice, di norma, comunica l'esito negativo al proprio cliente;
- **incassare crediti attraverso il servizio di addebito diretto** (RID – Rapporti Interbancari Diretti), ovvero il servizio di pagamento in base al quale un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario in conformità al consenso dato dal pagatore direttamente al beneficiario o alla banca del beneficiario (banca assuntrice) o alla banca del pagatore medesimo (banca domiciliataria);
- **incassare crediti attraverso** l'emissione di moduli contrassegnati con le diciture “**MAV**” (Pagamento mediante avviso) e “**Freccia**” (bollettino bancario precompilato). Tali moduli sono utilizzati dal debitore 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;
- **pagare mediante bonifico** (Ordinario o SCT- Sepa Credit Transfer) una somma determinata a favore di un beneficiario presso altri sportelli della banca o presso altre banche italiane o estere. Per i bonifici nazionali l'ordine deve obbligatoriamente contenere le coordinate bancarie del beneficiario secondo lo standard IBAN (International Bank Account Number). Per i bonifici transfrontalieri da eseguire in euro verso Paesi appartenenti all'area UE l'ordine deve contenere il codice BIC (Bank Identification Code) e il codice IBAN;
- **pagare somme attraverso Ri.Ba, RID, bolletini “Mav” e “Freccia”** emessi a proprio debito-

**I principali rischi** che il cliente deve tenere in considerazione sono:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), se contrattualmente previsto;
- mancata esecuzione del pagamento per assenza di fondi;
- 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;
- irregolarità formali o contraffazione riguardo gli incassi tramite procedura R.I.D.;
- mancata accettazione da parte della banca domiciliataria dell'ordine permanente di addebito o revoca da parte del debitore, indirizzata alla propria banca, dell'autorizzazione stessa;
- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- disguidi tecnici (non giustificabili con i casi di forza maggiore) che impediscano all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario.

**Definizione e funzione economica di BONIFICO**

Il bonifico consiste in un ordine, impartito tramite una banca, di pagare una somma determinata a favore di un beneficiario, presso gli sportelli della stessa o di altre banche o di altri soggetti, in Italia o all'estero.

Per consentire una esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa banca o di altre banche, l'ordine deve contenere le coordinate bancarie del beneficiario stesso.

Il bonifico si intende "estero" quando:

- a) l'ordinante o il beneficiario sono soggetti non residenti in Italia, indipendentemente dalla valuta in cui è denominata la disposizione di pagamento;
- b) la disposizione è espressa in una valuta diversa dall'euro.

Nell'ambito dei bonifici esteri si definiscono "transfrontalieri" quelli disposti su iniziativa di un ordinante (sia privato cittadino che impresa) tramite un ente o una sua succursale insediati in uno Stato membro dell'Unione Europea, a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale di un altro Stato membro. L'ordinante e il beneficiario possono essere la stessa persona.

I bonifici transfrontalieri sono regolati dalle seguenti normative:

**D.Lgs. 253/00 (che ha recepito la Direttiva CEE 97/5/CE)**

Si applica ai bonifici transfrontalieri denominati in euro, nelle valute degli Stati membri dell'UE o in quelle dei Paesi EFTA (vd. legenda) di importo non superiore ad euro 50.000,00 o controvalore. Prevede, in sintesi, obblighi di informazione in capo alle banche, tempi massimi di esecuzione delle disposizioni ed indennizzi al cliente in caso di ritardo nell'esecuzione o di mancata effettuazione delle operazioni.

**Regolamento (CE) 924/2009 (in vigore dal 16/07/2009)**

Dispone, modificando il precedente Regolamento 2560/2001, che "le commissioni applicate da un prestatore di servizi di pagamento ad un utilizzatore di servizi di pagamento per pagamenti transfrontalieri fino ad euro 50.000,00 sono uguali a quelle applicate da tale prestatore di servizi di pagamento agli utilizzatori di servizi di pagamento per corrispondenti pagamenti nazionali dello stesso valore e nella stessa valuta".

**BONIFICI ITALIA – TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE**

a) **disposti** dal cliente (ordinante):

Il bonifico viene eseguito nella data di esecuzione indicata dall'ordinante o, in mancanza di tale indicazione, al massimo entro 2 giorni lavorativi bancari successivi alla data di ricezione dell'ordine.

E' possibile indicare una data di esecuzione al minimo il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine da parte della banca oppure una qualsiasi data futura, in relazione a quando si desidera che venga accreditato il conto del beneficiario.

La data di ricezione dell'ordine è così determinata:

- bonifici presentati allo sportello: data di ricezione dell'ordine in Filiale;
- bonifici disposti tramite canali telematici: data di ricezione dell'ordine o del flusso se ricevuti entro le 16.00 di un giorno lavorativo bancario;

Gli ordini presentati oltre gli orari sopra indicati saranno considerati ricevuti dalla banca il giorno lavorativo bancario successivo.

b) **ricevuti** dal cliente (beneficiario):

I bonifici vengono accreditati al beneficiario alla data di disponibilità dei fondi presso la banca (data di regolamento).

c) **stornati** (non accreditabili al beneficiario):

I bonifici vengono riaccreditati all'ordinante entro 4 giorni lavorativi successivi alla data di disponibilità dei fondi presso la banca beneficiaria (data di regolamento) dell'operazione originaria.

**BONIFICI ESTERI****1) BONIFICI soggetti alla Direttiva 2007/64/CE sui Servizi di Pagamento nel mercato interno recepita con D.Lgs. 27/01/2010 n. 11**

Si intendono i bonifici disposti verso o ricevuti da banche situate nell'Unione Europea o nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) espressi in Euro o nella valuta ufficiale che ha corso nei predetti Paesi.

**TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE**

a) **disposti** dal cliente (ordinante)

I bonifici sono accreditati sul conto della Banca del beneficiario

- entro 2 giorni lavorativi/operativi successivi alla data di ricezione, se disposti tramite canale telematico;
- entro 2 giorni lavorativi/operativi successivi alla data di ricezione, se presentati allo sportello su carta o su supporto magnetico;

E' possibile indicare una data di esecuzione pari al minimo a due giorni lavorativi bancari successivi alla data di ricezione dell'ordine da parte della Banca.

La data di ricezione dell'ordine è così determinata:

- bonifici presentati allo sportello: data di ricezione dell'ordine in Filiale;
- bonifici disposti tramite canali telematici: data di ricezione dell'ordine o del flusso se ricevuti entro le 16.00 di un giorno lavorativo bancario;

Gli ordini presentati oltre gli orari sopra indicati saranno considerati ricevuti dalla banca il giorno lavorativo bancario successivo.

b) **ricevuti** dal cliente (beneficiario)

I bonifici vengono messi a disposizione del beneficiario alla data in cui l'importo degli stessi è accreditato alla banca del beneficiario.

#### **✚ BONIFICI TRANSFRONTALIERI IN EURO O DIVISE EQUIPARATE, SOGGETTI A REGOLAMENTO CE 924/2009**

Si intendono i trasferimenti fondi effettuati su iniziativa e per ordine di una persona fisica o giuridica (ordinante) tramite un ente creditizio o una sua succursale (Banca dell'ordinante) insediati in uno Stato membro dell'UE, al fine di mettere a disposizione una somma di denaro a favore di un beneficiario presso un ente creditizio o una sua succursale (Banca del beneficiario) insediato in un altro Stato membro dell'UE /Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in Euro e/o in divisa di Stato membro dell'UE / Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria.

Ai bonifici transfrontalieri sopra descritti, secondo quanto previsto dalla normativa dell'Unione Europea (Regolamento CE 924/2009), si applicano commissioni identiche a quelle dei bonifici Italia.

Per usufruire di tali condizioni, espone di seguito, è indispensabile che il cliente fornisca alla banca il codice IBAN del beneficiario e il BIC della Banca estera e che il bonifico sia disposto con clausola spese "SHARE". Qualora il cliente non fornisca alla Banca il codice IBAN del beneficiario e/o il BIC della Banca destinataria l'operazione sarà soggetta all'applicazione di commissioni supplementari rispetto a quelle dei bonifici Italia.

## **2) BONIFICI SULL'ESTERO E DALL'ESTERO**

Si intendono i bonifici non ricompresi nel punto 1):

- Paesi Extra UE/EFTA senza fascia di importo;
- Paesi UE /EFTA per importi superiori ad euro 50.000,00 controvalore espressi in Euro ovvero nelle valute ufficiali dei predetti Paesi;
- Paesi UE/EFTA senza fascia di importo, espressi nelle valute che non hanno corso ufficiale nei predetti Paesi.

### **TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE**

a) **disposti** dal cliente (ordinante)

I bonifici sono accreditati sul conto della Banca del beneficiario

- entro 4 giorni lavorativi/operativi successivi alla data di ricezione, se disposti tramite canale telematico;
- entro 4 giorni lavorativi/operativi successivi alla data di ricezione, se presentati allo sportello su carta o su supporto magnetico;

La data di ricezione dell'ordine è così determinata:

- bonifici presentati allo sportello: data di ricezione dell'ordine in Filiale;
- bonifici disposti tramite canali telematici: data di ricezione dell'ordine o del flusso se ricevuti entro le 13.00 di un giorno lavorativo bancario;

Gli ordini presentati oltre gli orari sopra indicati saranno considerati ricevuti dalla banca il giorno lavorativo bancario successivo.

b) **ricevuti** dal cliente (beneficiario)

I bonifici vengono messi a disposizione del beneficiario alla data in cui l'importo degli stessi è accreditato alla banca del beneficiario.

**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.**

<b>BONIFICI IN USCITA effettuati dalla BCC su incarico della clientela</b>			
<b>COMMISSIONI E SPESE</b>			
<b>Bonifici Italia non urgenti</b>			
<b>Modalità</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Stessa Banca</b>	<b>Altra Banca</b>
Sportello	Generico	euro 5,00	euro 5,00
	Per emolumenti	euro 5,00	euro 5,00
	Per girofondo	euro 5,00	euro 5,00
Relax Banking	Generico	euro 2,50	euro 2,50
	Per emolumenti	euro 2,50	euro 2,50
	Per girofondo	euro 2,50	euro 2,50
Remote Banking (CBI)	Generico	euro 2,50	euro 2,50
	Per emolumenti	euro 2,50	euro 2,50
	Per girofondo	euro 2,50	euro 2,50
Con ordine permanente		euro 3,50	euro 3,50
Con Distinta		euro 5,00	euro 5,00
Mediante presentazione massiva		euro 5,00	euro 5,00

<b>Bonifici Italia urgenti o di importo superiore a 500.000 Eur</b>			
<b>Modalità</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Stessa Banca</b>	<b>Altra Banca</b>
Sportello	Generico	euro 15,00	euro 15,00
	Per emolumenti	euro 15,00	euro 15,00
	Per girofondo	euro 15,00	euro 15,00
Relax Banking	Generico	euro 15,00	euro 15,00
	Per emolumenti	euro 15,00	euro 15,00
	Per girofondo	euro 15,00	euro 15,00
Remote Banking (CBI)	Generico	euro 15,00	euro 15,00
	Per emolumenti	euro 15,00	euro 15,00
	Per girofondo	euro 15,00	euro 15,00

<b>Bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro (fino a 50.000 Eur) ai sensi del regolamento CE n. 924/2009:</b>
Stesse commissioni e spese del corrispondente bonifico Italia

<b>Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) o verso la Svizzera in euro (oltre 50.000 Eur) o in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lsg. 11/2010 (P.S.D.)</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
Sportello	commissioni di intervento	0,30%
	- clausola BEN	min. euro 5,00 max. euro 30,00
	- clausola SHARE	min. euro 5,00 max. euro 35,00
	- clausola OUR	min. euro 5,00 max. euro 40,00
	spese fisse	
	- clausola BEN	euro 10,00
- clausola SHARE	euro 25,00	
- clausola OUR	euro 35,00	
	spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	euro 0,00
	spese swift	euro 0,00
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici	

<b>Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) o verso la Svizzera in euro (oltre 50.000 Eur) o in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lsg. 11/2010 (P.S.D.)</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
	effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti (solo per bonifici che comportano una conversione valutaria)	euro 25,82
	spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	euro 20,00
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	euro 5,00
Canale telematico	commissioni di intervento	0,30% min. euro 5,00 max. euro 30,00
	spese fisse	
	- clausola BEN	euro 10,00
	- clausola SHARE	euro 25,00
	- clausola OUR	euro 35,00
	spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	euro 0,00
	spese swift	euro 0,00
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti (solo per bonifici che comportano una conversione valutaria)	euro 25,82
spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	euro 20,00	
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	euro 5,00	

<b>Altri bonifici estero</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
Sportello	commissioni di intervento	0,30% min. euro 5,00 max. euro 30,00
	- clausola BEN	min. euro 5,00 max. euro 35,00
	- clausola SHARE	min. euro 5,00 max. euro 40,00
	- clausola OUR	
	spese fisse	
	- clausola BEN	euro 10,00
	- clausola SHARE	euro 25,00
	- clausola OUR	euro 35,00
spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	euro 0,00	
spese swift	euro 0,00	
recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti (solo per bonifici che comportano una conversione valutaria)	euro 25,82	
spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	euro 20,00	
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	euro 5,00	
Canale telematico	commissioni di intervento	0,30% min. euro 5,00 max. euro 30,00
	spese fisse	
	- clausola BEN	euro 10,00
	- clausola SHARE	euro 25,00
- clausola OUR	euro 35,00	
spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	euro 0,00	

Altri bonifici estero		
Modalità	Voce	Importo
	spese swift	euro 0,00
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti (solo per bonifici che comportano una conversione valutaria)	euro 25,82
	spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	euro 20,00
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	euro 5,00

VALUTE		
Tipo Bonifico	Data valuta di addebito	
Bonifico Italia	Giornata operativa di addebito	
Bonifico estero in euro o in divisa di Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria.		
Altri bonifici estero	Giornata operativa di addebito	
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 Italia	Sportello	ore 16:00
	Relax Banking:	
	- on line	ore 16:00
	- distinte	ore 13:00
	Mediante Remote Banking (CBI)	ore 13:00
Bonifico Estero	Sportello	ore 16:00
	Canale telematico	ore 13:00
<p>Il termine massimo di cut off, relativo all'operatività di sportello, sarà anticipato alle ore 12.30 per le seguenti giornate semi-lavorative (per i giorni di ricorrenza del santo patrono sarà riguardata solo la filiale relativa):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 agosto;</li> <li>- 24 dicembre</li> <li>- 31 dicembre</li> <li>- 29 giugno (santo patrono Reggello)</li> <li>- 6 luglio (santo patrono Figline Valdarno)</li> <li>- 12 novembre (santo patrono Rignano Sull'Arno)</li> <li>- 6 giugno (santo patrono Incisa Valdarno).</li> </ul> <p>Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.</p>		

TEMPI DI ESECUZIONE		
Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario(*)
Bonifico interno (stessa banca)	Sportello	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
	Canale telematico	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
Bonifico in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) o verso la Svizzera in euro.	Sportello	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
	Canale telematico	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.

<b>TEMPI DI ESECUZIONE</b>		
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Modalità</b>	<b>Giorno di accredito della Banca del beneficiario(*)</b>
Bonifico in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria.	Sportello	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
	Canale telematico	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
(*) in caso di bonifico interno (stessa banca) la banca del beneficiario è ovviamente la banca del cliente ordinante, che, inoltre, dovrà accreditare il beneficiario in giornata.		

<b>BONIFICI IN ENTRATA ricevuti dalla BCC</b>			
<b>COMMISSIONI E SPESE</b>			
<b>Tipologia</b>	<b>Stessa Banca</b>		<b>Altra Banca</b>
<b>Bonifici Italia non urgenti e di importo fino a 500.000 Eur</b>	euro	0,00	euro 0,00
<b>Bonifici Italia urgenti o di importo superiore a 500.000 Eur</b>	euro	0,00	euro 0,00

<b>Bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro (fino a 50.000 Eur) ai sensi del regolamento CE n. 924/2009:</b>
Stesse commissioni e spese del corrispondente bonifico Italia

<b>Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) o dalla Svizzera in euro (oltre 50.000 Eur) o in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lsg. 11/2010 (P.S.D.)</b>	
<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
commissioni di intervento	0,20%
- clausola BEN	min. euro 2,00 max. euro 15,00
- clausola SHARE	min. euro 1,00 max. euro 8,00
spese fisse	
- clausola BEN	euro 5,00
- clausola SHARE	euro 8,00
spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	euro 0,00
recupero oneri trattenuti dalla banca dell'ordinante per bonifici in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "BEN"	nella misura applicata dalla banca dell'ordinante
spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	euro 5,00
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	euro 5,00

<b>Altri bonifici estero</b>	
<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
commissioni di intervento	0,20%
- clausola BEN	min. euro 2,00 max. euro 15,00
- clausola SHARE	min. euro 1,00 max. euro 8,00
spese fisse	
- clausola BEN	euro 5,00
- clausola SHARE	euro 8,00
spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	euro 0,00
recupero oneri trattenuti dalla banca dell'ordinante per bonifici in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "BEN"	nella misura applicata dalla banca dell'ordinante
spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	euro 5,00
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	euro 5,00

<b>VALUTE E DISPONIBILITA' DEI FONDI</b>	
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Data valuta di accredito e disponibilità dei fondi</b>
Bonifico Interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante.
Bonifico in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento).
Bonifico estero in divisa di Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria.	Data di lavorazione della divisa del giorno di negoziazione della stessa (calendario forex).
Altri bonifici estero	Data di lavorazione della divisa del giorno di negoziazione della stessa (calendario forex).

Nel caso in cui la Banca non esegua il bonifico transfrontaliero nei termini previsti è tenuta ad indennizzare il cliente ordinante o beneficiario mediante pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra la scadenza dei termini di esecuzione del bonifico e la data di effettiva esecuzione dello stesso, salvo che l'inosservanza dei termini di esecuzione sia dipesa dall'ordinante o dal beneficiario, ovvero da una causa di forza maggiore. Rimangono salvi gli altri diritti dei clienti e degli enti che hanno partecipato alla esecuzione del bonifico transfrontaliero.

#### **DIRETTIVA COMUNITARIA P.S.D. (PAYMENT SERVICES DIRECTIVE)**

Uno tra i principali impatti della nuova Direttiva P.S.D. (Payment Services Directive) riguarda la **contrazione dei tempi di esecuzione delle operazioni di bonifico**. Nel caso infatti di ordini di pagamento nazionali e all'interno degli altri Paesi dell'Unione Europea – se denominati in Euro – questi dovranno essere eseguiti entro un giorno lavorativo rispetto alla presentazione dell'ordine da parte del cliente.

In base agli artt. 69.2 e 73 della direttiva comunitaria **P.S.D. (Payment Services Directive)**, introdotta nell'ordinamento nazionale dal D.Lgs. n.11 del 27/01/2010, viene sancito, a far data dal 01 marzo 2010, il **divieto di antergazione e postergazione della valuta a favore del beneficiario per i bonifici nazionali**. Sono state pertanto eliminate le norme interbancarie precedentemente in vigore riguardanti la gestione della valuta prefissata al beneficiario ed è stata conseguentemente eliminata la penale interbancaria sui bonifici con valuta antergata con il connesso recupero di interessi tra banche scambianti.

*I bonifici in partenza, quindi, non potranno più essere accettati con valuta ordinante antergata (con conseguente eliminazione della penale collegata e dei relativi interessi). La valuta fissa beneficiario e la data valuta banca saranno sempre uguali alla data di regolamento interbancario del bonifico, di conseguenza la valuta antergata o postergata non sarà più permessa.*

In base, pertanto, al D.Lgs. 11/2010 di recepimento della Direttiva Comunitaria PSD, non saranno più accettati bonifici con valuta fissa al beneficiario e quindi anche con data valuta anteriore la data disposizione. I bonifici con supporto cartaceo saranno resi disponibili al beneficiario entro 4 giorni dalla data di presentazione della disposizione. I bonifici disposti tramite Home Banking (Relax Banking) verranno resi disponibili al beneficiario entro 3 giorni dalla data di inserimento se effettuati entro le ore 13.00.

<b>RID ATTIVI</b>	
<b>COMMISSIONI E SPESE</b>	
Commissioni presentazione distinta	euro 3,00
Commissioni acquisizione per singolo effetto	
- stessa Banca	euro 3,00
- altre Banche	euro 3,00

Tipologia	Voce	Importo
Incasso Stessa Banca	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 3,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Incasso Altre Banche	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 3,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Incasso ICCREA circuito di categoria	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 3,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Insoluti stessa Banca	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 8,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Insoluti altre Banche	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 8,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Richiamo	percentuale sull'importo effetto	0,20%
	- minimo	euro 10,00
	- massimo	euro 20,00
	commissione fissa	euro 0,00
Proroga	spese	recupero spese reclamate da terzi
	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 10,00
Pagato stessa Banca	spese	recupero spese reclamate da terzi
	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
Pagato altre Banche	spese	euro 0,00
	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	euro 0,00

VALUTA DI ACCREDITO E DISPONIBILITA' DEI FONDI	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca (data regolamento)

TERMINE PER L'ACCETTAZIONE DELLE DISPOSIZIONI	
A decorrere dal 5 luglio 2010	
RID ordinario	13 giornate operative anteriori alla scadenza
RID veloce	13 giornate lavorative anteriori alla scadenza

TEMPI DI ESECUZIONE	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza

RID PASSIVI		
COMMISSIONI E SPESE		
Tipologia	Voce	Importo
RID Energia elettrica	commissioni	euro 0,00
	spese	euro 0,00
RID Telefoni	commissioni	euro 0,00
	spese	euro 0,00
RID Gas	commissioni	euro 0,00

	spese	euro 0,00
RID Acqua	commissioni	euro 0,00
	spese	euro 0,00
RID Rata mutuo	commissioni	euro 0,00
	spese	euro 0,00
Altri RID commerciali domiciliati in conto corrente	commissioni	euro 0,00
	spese	euro 3,00
Spesa di storno per mancanza fondi		euro 3,00

VALUTA DI ADDEBITO	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Giornata operativa di addebito

TEMPI DI ESECUZIONE
Accredito dei fondi alla banca del creditore alla data di scadenza

Ri.Ba ATTIVE	
COMMISSIONI E SPESE	
Commissioni presentazione distinta	euro 3,00
Spese richiesta esito	
- stessa Banca	euro 0,00
- altre Banche	euro 0,00
Spese acquisizione per singolo effetto	
- stessa Banca	euro 3,00
- altre Banche	euro 3,00

Tipologia	Voce	Importo
Incasso stessa Banca	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 5,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Incasso altre Banche	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 5,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Incasso ICCREA circuito di categoria	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 5,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Insoluti stessa Banca	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	- minimo	euro 3,00
	- massimo	euro 8,00
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Insoluti altre Banche	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	- minimo	euro 3,00
	- massimo	euro 8,00
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Richiamo	percentuale sull'importo effetto	0,20%
	- minimo	euro 10,00
	- massimo	euro 20,00
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Proroga	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 10,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Pagato stessa Banca	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	euro 0,00

Pagato altre Banche	percentuale sull'importo effetto	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	euro 0,00

VALUTA DI ACCREDITO E DISPONIBILITA' DEI FONDI	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della Banca (data di regolamento)

TERMINE PER L'ACCETTAZIONE DELLE DISPOSIZIONI	
A decorrere dal 5 luglio 2010	20 giornate lavorative anteriori alla scadenza

Ri.Ba PASSIVE	
COMMISSIONI E SPESE	
Penale per comunicazione insoluto oltre la scadenza (se consentito dalla Banca)	euro 10,00 oltre alle spese interbancarie
Pagamento allo sportello per contanti (per singolo effetto)	euro 5,00
Pagamento allo sportello con addebito in c/c	euro 0,00
Pagamento allo sportello con prenotazione prima della scadenza	euro 0,00
Pagamento mediante Relax Banking	euro 0,00
Pagamento mediante CBI	euro 0,00

VALUTA DI ADDEBITO	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Giornata operativa di addebito

TEMPI DI ESECUZIONE	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Accredito dei fondi alla banca del creditore una giornata operativa successiva alla data di scadenza

CUT - OFF (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)	
Modalità	Orario limite (cut off)
Sportello	ore 15:45
Telematico (mediante relax Banking)	ore 12:45
Mediante Remote Banking (CBI)	ore 12:45
<p><i>Il termine massimo di cut off, relativo all'operatività di sportello, sarà anticipato alle ore 12.30 per le seguenti giornate semi-lavorative (per i giorni di ricorrenza del santo patrono sarà riguardata solo la filiale relativa):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 agosto;</li> <li>- 24 dicembre</li> <li>- 31 dicembre</li> <li>- 29 giugno (santo patrono Reggello)</li> <li>- 6 luglio (santo patrono Figline Valdarno)</li> <li>- 12 novembre (santo patrono Rignano Sull'Arno)</li> <li>- 6 giugno (santo patrono Incisa Valdarno).</li> </ul> <p><i>Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.</i></p>	

MAV ATTIVI	
COMMISSIONI E SPESE	
Commissioni presentazione distinta	euro 0,00
Spese per acquisizione	euro 0,00

Tipologia	Voce	Importo
Spese di presentazione	percentuale sull'importo singola operaz.	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Esito stessa banca	percentuale sull'importo singola operaz.	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Esito altre banche	percentuale sull'importo singola operaz.	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Esito posta	percentuale sull'importo singola operaz.	0,00%
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Insoluto	percentuale sull'importo effetto	0,20%
	- minimo	euro 10,00
	- massimo	euro 20,00
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Richiamo	percentuale sull'importo effetto	0,20%
	- minimo	euro 10,00
	- massimo	euro 20,00
	commissione fissa	euro 0,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi

VALUTA DI ACCREDITO E DISPONIBILITA' DEI FONDI	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della Banca (data di regolamento)

MAV PASSIVI	
COMMISSIONI E SPESE	
Pagamento MAV	Gratuito

VALUTA DI ADDEBITO	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Giornata operativa di addebito

TEMPI DI ESECUZIONE	
A decorrere dal 5 luglio 2010	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

CUT - OFF (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)	
Modalità	Orario limite (cut off)
Sportello	ore 15:45
Telematico (mediante relax Banking)	ore 12:45
Mediante Remote Banking (CBI)	ore 12:45
<i>Il termine massimo di cut off, relativo all'operatività di sportello, sarà anticipato alle ore 12.30 per le seguenti giornate semi-lavorative (per i giorni di ricorrenza del santo patrono sarà riguardata solo la filiale relativa):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 agosto;</li> <li>- 24 dicembre</li> <li>- 31 dicembre</li> <li>- 29 giugno (santo patrono Reggello)</li> <li>- 6 luglio (santo patrono Figline Valdarno)</li> <li>- 12 novembre (santo patrono Rignano Sull'Arno)</li> <li>- 6 giugno (santo patrono Incisa Valdarno).</li> </ul>	

Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.

**BOLLETTINO FRECCIA ATTIVO****COMMISSIONI E SPESE**

Tipologia	Voce	Importo
Pagato stessa banca	percentuale sull'importo singola operaz.	0,00%
	commissione fissa	euro 2,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi
Pagato altre banche	percentuale sull'importo singola operaz.	0,00%
	commissione fissa	euro 2,00
	spese	recupero spese reclamate da terzi

**VALUTA DI ACCREDITO E DISPONIBILITA' DEI FONDI**

A decorrere dal 5 luglio 2010	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della Banca (data di regolamento)
-------------------------------	--

**BOLLETTINO FRECCIA PASSIVO****COMMISSIONI E SPESE**

Pagamento Bollettino Bancario Freccia	euro 2,00
---------------------------------------	-----------

**VALUTA DI ADDEBITO**

A decorrere dal 5 luglio 2010	Giornata operativa di addebito
-------------------------------	--------------------------------

**TEMPI DI ESECUZIONE**

A decorrere dal 5 luglio 2010	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
-------------------------------	--

**CUT - OFF**

(orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)

Modalità	Orario limite (cut off)
Sportello	ore 15:45
Telematico (mediante relax Banking)	ore 12:45
Mediante Remote Banking (CBI)	ore 12:45

Il termine massimo di cut off, relativo all'operatività di sportello, sarà anticipato alle ore 12.30 per le seguenti giornate semi-lavorative (per i giorni di ricorrenza del santo patrono sarà riguardata solo la filiale relativa):

- 14 agosto;
- 24 dicembre
- 31 dicembre
- 29 giugno (santo patrono Reggello)
- 6 luglio (santo patrono Figline Valdarno)
- 12 novembre (santo patrono Rignano Sull'Arno)
- 6 giugno (santo patrono Incisa Valdarno).

Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.

**BOLLETTINI POSTALI PREMARCATI****COMMISSIONI E SPESE**

Pagamento Bollettino Postale Premarcato	euro 2,00
---	-----------

<b>TEMPI DI ESECUZIONE</b>
Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

<b>CUT - OFF</b> (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)	
<b>Modalità</b>	<b>Orario limite (cut off)</b>
Sportello	<b>ore 15:45</b>
Telematico (mediante relax Banking)	<b>ore 12:45</b>
Mediante Remote Banking (CBI)	<b>ore 12:45</b>
<p><i>Il termine massimo di cut off, relativo all'operatività di sportello, sarà anticipato alle ore 12.30 per le seguenti giornate semi-lavorative (per i giorni di ricorrenza del santo patrono sarà riguardata solo la filiale relativa):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 agosto;</li> <li>- 24 dicembre</li> <li>- 31 dicembre</li> <li>- 29 giugno (santo patrono Reggello)</li> <li>- 6 luglio (santo patrono Figline Valdarno)</li> <li>- 12 novembre (santo patrono Rignano Sull'Arno)</li> <li>- 6 giugno (santo patrono Incisa Valdarno).</li> </ul> <p><i>Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.</i></p>	

<b>ALTRE SPESE APPLICABILI AI SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	
<b>COMMISSIONI E SPESE</b>	
Commissioni per pagamento utenze (bollettini) non domiciliate in c/c	euro 2,00
Richiesta censimento allineamento elettronico archivi (per emissione RID)	euro 10,00
Richiesta e variazione codice SIA	euro 10,00
Comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	euro 7,00
Revoca dell'ordine oltre i termini	euro 15,00
Recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	euro 7,00
Comunicazioni su singole operazioni di pagamento (solo per cliente diversi da consumatori e microimprese)	euro 7,00
Informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	euro 15,00
Tasso	cambio al durante

<b>CALENDARIO GIORNATE NON OPERATIVE</b>
<p>In riferimento all'erogazione dei servizi di pagamento, sono definite giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i sabati e le domeniche;</li> <li>- tutte le festività nazionali;</li> <li>- il Venerdì Santo;</li> <li>- tutte le festività nazionali dei Paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri;</li> <li>- il Santo Patrono dei comuni nei quali sono insediati le filiali e la sede;</li> <li>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni.</li> </ul>

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il contratto è a tempo indeterminato.

Il cliente può recedere in ogni momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura.

In caso di recesso della banca, questa deve dare al cliente un preavviso di almeno 2 mesi.

Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il cliente.

La banca può recedere dal contratto anche senza preavviso qualora sussista un giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al cliente stesso.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La chiusura del rapporto coincide con la data di perfezionamento del recesso, salvo l'obbligo per il cliente di preconstituire i fondi motivatamente richiesti dalla banca per chiudere partite eventualmente ancora sospese.

### Reclami – Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami del Credito Cooperativo Valdarno Fiorentino Banca di Cascia, Società Cooperativa (Via J.F. Kennedy, 1 – 50066 – Reggello FI; fax 055.8667063, mail [ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it](mailto:ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it)). L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

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)** che decide su:

- Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, che rivestono un valore non superiore a 100.000,00 euro, con l'esclusione dei servizi di investimento;
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

I presidi dell'Arbitro Bancario Finanziario, a livello nazionale, sono i seguenti:

Segreteria Tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5  
20123 Milano – tel. 02 724241

Segreteria Tecnica del Collegio di Roma  
Via XX Settembre, 97e  
00187 Roma – tel. 06 47921

Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71  
80133 Napoli – tel. 081 7975111

➤ **Ombudsman – Giurì Bancario** che decide su:

- Controversie relative a servizi di investimento; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, quest'ultima non deve superare 1000.000,00 euro;
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

➤ **Conciliatore Bancario Finanziario** che decide su:

- Controversie relative alle materie attinenti l'operatività degli intermediari, bancari e finanziari.

Per ulteriori informazioni inerenti all'Ombudsman – Giurì Bancario e al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere alla Banca.

Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di investimento la Banca deve rispondere entro 90 giorni (o nel termine eventualmente più limitato previsto dalle procedure interne della Banca stessa). Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 90 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

➤ **Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob** che decide su:

- Controversie relative alla violazione di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza che sorgono dai contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento.

Qualora il cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria (secondo le modalità previste dal D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28), egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione, di cui all'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010, innanzi all'organismo di mediazione previsto dalle disposizioni del contratto a cui si riferisce la controversia, ovvero, in mancanza di una specifica pattuizione al riguardo, ad un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale, ferma restando la facoltà, in alternativa, per il cliente, di attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario per controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari o alla camera di Conciliazione a Arbitrato istituita presso la Consob, per quelle attinenti ai servizi di investimento.

Per ulteriori informazioni si rinvia alla documentazione (Avvisi, Guide e Regolamenti) a disposizione della clientela presso i locali della Banca aperti al pubblico.

**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
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi
Termine di disponibilità dei fondi	Data in cui il cliente può utilizzare i fondi accreditati
SEPA (Single Euro Payment Area)	Area nella quale i cittadini e le imprese possono effettuare e ricevere pagamenti in euro con condizioni di base, diritti e obblighi omogenei in tutti i 27 paesi dell'Unione Europea e nei 4 paesi dell'EFTA (Norvegia, Islanda e Liechtenstein e Svizzera)
SEPA Credit Transfer	Bonifico in euro eseguito in ambito SEPA secondo regole, le prassi e gli standard interbancari fissati dall'EPC (European Payment Council, organismo di autoregolamentazione nato dall'iniziativa dell'industria bancaria europea come organo decisionale e di coordinamento per la creazione della SEPA)
CVS (Comunicazione valutaria statistica)	Segnalazione spettante agli operatori residenti in Italia e trasmessa alla Banca d'Italia. Contiene informazioni sull'operazione e sull'operatore residente, al quale l'operazione fa riferimento.
Paesi Unione Europea	15 paesi che adottano l'euro quale valuta ufficiale (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Cipro e Malta) e 12 paesi che adottano una valuta ufficiale diversa dall'euro (Regno Unito, Svezia, Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia, Ungheria, Bulgaria, Romania).
BIC	Il BIC (Bank Identifier Code) è un codice utilizzato nei pagamenti internazionale per identificare la Banca del beneficiario.
Bollettino bancario "Freccia"	Servizio che consente al debitore, al qual è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario.
Bonifici con valuta antergata	Bonifico con valuta da riconoscere al beneficiario precedente alla data di accredito dei fondi alla banca.
Bonifico Transfrontaliero	Per bonifico transfrontaliero si intende l'operazione effettuata, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione europea, per mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
IBAN (International Bank Account Number)	E' uno standard internazionale utilizzato per identificare un conto corrente bancario.
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
Ri.Ba. (Ricevuta Bancaria)	La RiBa è un documento che contiene la menzione di un credito, con indicazione della data

	del pagamento, consegnato alla banca dal creditore affinché la banca provveda alla riscossione.
RID commerciale – utenze – veloce	Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore.
Tasso di cambio	Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale).
Termini di disponibilità (non stornabilità)	Termini, espressi in giorni lavorativi bancari, decorsi i quali il cliente acquista la giuridica disponibilità delle somme accreditate sul conto.
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi.
Bonifici Transfrontalieri	Trasferimenti di fondi tra banche insediate in differenti stati membri dell'Unione Europea, denominati in Euro, in alte valute UE o in valute di stati membri dell'EFTA (e cioè: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera), di ammontare non superiore ad euro 50.000,00 o controvalore equivalente.
Direttiva P.S.D. (Payment Directive Services)	Direttiva Comunitaria finalizzata alla creazione di un unico mercato dei servizi bancari e finanziari nell'Unione Europea, con l'obiettivo di facilitare la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali. La Direttiva è stata recepita nell'ordinamento nazionale dal D.Lgs. 11/2010.