

## Servizio Pagamenti (Bonifici, utenze, tasse.....) Foglio Informativo

### Sezione I: Informazioni sulla Banca

#### *Banca Don Rizzo Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale – Società Cooperativa*

Sede legale e amministrativa : Via Vittorio Emanuele II 15/17, Alcamo (TP)

Codice ABI : 8946

Iscritta all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 3783.80

Registro delle imprese di Trapani n. 00071310817

Iscritta all'albo delle Cooperative al n. A160488

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Capitale sociale al 31/12/2008 : Euro 3.475.296

Riserve al 31/12/2008 : Euro 50.180.623

Telefono 0924 591111 Telefax 0924 502975

[www.bancadonrizzo.it](http://www.bancadonrizzo.it) email [direzione@donrizzo.bcc.it](mailto:direzione@donrizzo.bcc.it)

### Sezione II- Caratteristiche e rischi tipici del servizio

#### Struttura e funzione economica

Il servizio consente al cliente di:

- di pagare mediante bonifico una somma determinata a favore di un beneficiario presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche in Italia o all'estero o di altri soggetti (es. Poste). Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa banca o di altre banche, o di bonifici transfrontalieri da eseguire in euro presso banche dei paesi UE, l'ordine deve contenere le coordinate IBAN (International Bank Account Number) del beneficiario e il codice BIC (Bank Identification Code) della banca destinataria (cfr. Regolamento CE 2560/01 e Direttiva PSD);
- di effettuare bonifici SEPA<sup>1</sup>: servizio con il quale la banca, su istruzioni del cliente ordinante, provvede a trasferire fondi (euro) a favore del beneficiario, anche tramite un suo corrispondente purché aderente SEPA. Il bonifico SEPA si caratterizza per essere non urgente, con un tempo massimo di esecuzione stabilito in tre giorni lavorativi e per il quale il cliente ordinante deve sempre fornire la coordinate bancarie IBAN e BIC del beneficiario.
- di pagare, oltre a imposte, contributi e tasse con le procedure F24 e F23, gratuite per la clientela, anche le imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (riscossione mediante avviso), nonché l'ICI e taluni contributi con gli appositi bollettini.

L'ordine da impartire alla Banca può avvenire tramite:

- presentazione del modulo di richiesta presso gli sportelli;
- canale telematico.

<sup>1</sup> Per ulteriori dettagli, si rinvia alla Legenda.

## Principali rischi (generici e specifici)

- restituzione del bonifico da parte della banca destinataria per dati trasmessi incompleti e/o errati.
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) se contrattualmente previsto.
- mancata esecuzione di ordine permanente di bonifico in ipotesi di mancanza di provvista nel conto di appoggio.
- Mancato pagamento degli assegni, effetti e documenti posti all'incasso, per assenza di fondi sul conto del debitore, irregolarità formali, contraffazione.
- Rischio di tasso di cambio per disposizioni di pagamento da effettuarsi in valuta estera.

## Condizioni economiche del servizio

<b>BONIFICI</b>	
Spese e commissioni	
Con pagamento per cassa	€ 5,00
Su bonifici ordinari	€ 2,50
Su bonifici di importo rilevante ed urgenti (1)	€ 10,00
Su bonifici documentati ordinari	€ 2,00
per singolo documento	€ 7,00
Su bonifici documentati di importo rilevante ed urgenti (1)	€ 9,00
per singolo documento	€ 7,00
Su bonifici permanenti	€ 1,50
Valuta su bonifici permanenti (gg.lavorativi antecedenti)	3
<b>BONIFICI INTERNI</b>	
Spese e commissioni	
Giroconti	zero
Girofondi - ordinante	€ 1,50
- beneficiario	€ 1,50
Valuta giroconto	compensata
Valuta girofondo ordinante	stesso giorno
Valuta girofondo beneficiario (gg.lavorativi successivi)	1
<i>Per invio comunicazioni (comprese quelle ex art. 118 e 119 D.Lgs. 385/93)</i>	€ 1,00

## Note

- (1) Per bonifici di importo rilevante si intendono quelli superiori a € 500.000,00.
- Per giroconti si intendono i trasferimenti di fondi disposti sui conti di uno stesso intestatario.
- Per girofondi si intendono i bonifici disposti da ns. Clientela a favore di altra ns. Clientela.

# BANCA DON RIZZO

<b>BONIFICI ESTERO</b>	
<i>Spese e Commissioni</i>	
<i>ESBORSI (Bonifici verso l'estero)</i>	
- Transfrontalieri in Euro e Corone Svedesi fino a Euro 50.000 (o al relativo controvalore) S.T.P. (*)	€ 2,50
- Transfrontalieri in Euro e Corone Svedesi fino a Euro 50.000 (o al relativo controvalore) non S.T.P. (*) (€ 2,50 + € 1,00 di penale)	€ 3,50
- Transfrontalieri oltre Euro 50.000	
Fino ad Euro 75.000	€ 25,00
Oltre Euro 75.000	€ 35,00
Penale per dati incompleti	€ 1,00
- Non UE in Euro	€ 25,00
Commissione intervento %	0,05 %
Minimo	€ 5,00
- In divisa estera Comm. Intervento % sul ctv. In Euro	0,30 %
Minimo	€ 20,00
Massimo	€ 125,00
Penale per dati incompleti	€ 7,50
<i>INTROITI (Bonifici dall'estero)</i>	
- Transfrontalieri in Euro e Corone Svedesi fino a Euro 50.000 (o al relativo ctv) S.T.P. (*), con accredito su c/c e senza rilascio di contabile.	€ 0,00
- Per cassa	€ 5,00
- Transfrontalieri fino a Euro 50.000 non S.T.P. (*)	10,00
- Transfrontalieri oltre Euro 50.000	
Fino ad Euro 75.000	€ 25,00
Oltre Euro 75.000	€ 35,00
Penale per dati incompleti	€ 1,00
- Non UE in Euro	Commissione Fissa 20,00
Commissione Intervento %	0,05 %
Minimo	€ 5,00
Penale per dati incompleti	€ 1,00
- In divisa estera Comm. Intervento % sul ctv. In Euro	0,30 %
Minimo	€ 15,00
Massimo	€ 100,00
Penale per dati incompleti	7,50
<b>Valute</b>	
Bonifici Transfrontalieri fino a Euro 50.000	1 giorno
Bonifici Transfrontalieri oltre Euro 50.000, non UE e in divisa	2 giorni cal. Forex
<b>Altre condizioni</b>	
- Comunicazione Valutaria Statistica (C.V.S.)	€ 10,00
- Richieste d'esito	€ 20,00
- Richiesta emendamento su bonifici già eseguiti	€ 25,00
- Scarto valutario (sul cambio al durante) su bonifici import. ed export in divisa estera:	
Minimo	0,50 %
Massimo	1,50 %
(*) Strait through processing : Bonifici completi di codice IBAN, BIC e senza comunicazioni "banca a banca"	

Si ricorda che il Regolamento CE n. 2560/2001 vieta di differenziare le commissioni fra bonifici nazionali e transfrontalieri fino al 12.500 euro. Il principio di parità di trattamento si applica anche alla commissione supplementare addebitabile ai clienti nel caso in cui non forniscano le coordinate bancarie complete e corrette del beneficiario di un bonifico da essi ordinato.

Bonifici ordinari SEPA	€ 2,50						
<b>Modalità di calcolo delle commissioni e delle spese a carico del cliente domestici e transfrontalieri in euro:</b> <b>SEPA<sup>2</sup> = Single Euro Payments Area (Area Unica per i Pagamenti in Euro)</b>							
<b>Tempi di esecuzione bonifici nazionali e transfrontalieri SEPA:</b> la Banca esegue i bonifici nazionali e transfrontalieri SEPA (Single Euro Payments Area) nel termine convenuto con il cliente o, in assenza di determinazione, nei seguenti termini massimi:							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipologia</th> <th>Termine di esecuzione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Bonifici effettuati dalla Banca su incarico della clientela:</td> <td><b>terzo giorno</b> lavorativo successivo all'accettazione «data ordine».</td> </tr> <tr> <td>- Bonifici ricevuti dalla Banca a favore della clientela:</td> <td><b>giorno lavorativo</b> successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della Banca.</td> </tr> </tbody> </table>	Tipologia	Termine di esecuzione	- Bonifici effettuati dalla Banca su incarico della clientela:	<b>terzo giorno</b> lavorativo successivo all'accettazione «data ordine».	- Bonifici ricevuti dalla Banca a favore della clientela:	<b>giorno lavorativo</b> successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della Banca.	
Tipologia	Termine di esecuzione						
- Bonifici effettuati dalla Banca su incarico della clientela:	<b>terzo giorno</b> lavorativo successivo all'accettazione «data ordine».						
- Bonifici ricevuti dalla Banca a favore della clientela:	<b>giorno lavorativo</b> successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della Banca.						
Nel caso in cui la banca non esegua il bonifico (fino all'importo di Euro 50.000.=) 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 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 all'esecuzione del bonifico.							

## Struttura e funzione economica

### DOMICILIAZIONI BANCARIE continuative e permanenti

Servizio che consente al correntista di:

- Effettuare pagamenti in favore di una determinata Azienda che risulta creditrice nei suoi confronti, senza recarsi presso alcuno sportello bancario. Quanto sopra semplicemente autorizzando la Banca ad addebitare con disposizione continuativa e permanente, sul conto corrente intestato ad esso Debitore e nei limiti delle disponibilità esistenti sullo stesso, gli importi relativi agli ordini di incasso elettronici emessi dall'Azienda Creditrice interessata, tramite compilazione e sottoscrizione di modulo RID standard.

Nell'ambito del Servizio di Domiciliazione Bancaria possono essere individuate alcune tipologie di pagamento relativamente a RID COMMERCIALI (nei confronti di esercizi commerciali per il pagamento di beni), RID UTENZE (nei confronti di società erogatrici di acqua, luce, gas, telecomunicazioni...), RAV (bollettini relativi ad imposte iscritte a ruolo), UTENZE LOCALI (relative a società, normalmente non a carattere nazionale, il cui servizio è regolato da convenzioni personalizzate).

### UTENZE - PAGAMENTI DIVERSI - TASSE – CONTRIBUTI con pagamento allo sportello

Il Servizio consente ad un utente di effettuare presso qualsiasi sportello della Banca le seguenti operazioni di pagamento:

- Pagamento di imposte, contributi e tasse con le procedure F23 e F24. Il pagamento può essere effettuato richiedendo l'addebito in conto corrente o per cassa. La Banca a fronte del pagamento rilascia al contribuente copia del modulo F23 o F24 debitamente quietanzata.

<sup>2</sup> Bonifici SEPA: dal 28/01/2008 è stato reso disponibile il Bonifico SEPA, senza limite all'importo del pagamento, e avente quale termine massimo per il regolamento 3 giorni lavorativi.

#### La SEPA fa sì che:

- cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni possono effettuare pagamenti in euro (con strumenti alternativi al contante) con la stessa facilità e sicurezza su cui possono contare nel proprio contesto nazionale;
- tutti i pagamenti diventano "domestici" ed all'interno della SEPA non sussiste più una differenziazione tra pagamenti nazionali e transnazionali;
- per il cliente non c'è più alcuna differenza in quale paese o presso quale banca all'interno della SEPA detenga il proprio conto.

# BANCA DON RIZZO

- Pagamento di imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (Riscossione Mediante Avviso). Il pagamento può essere effettuato richiedendo l'addebito in conto corrente o per cassa. La Banca a fronte del pagamento rilascia al contribuente parte del documento debitamente quietanzato.
- Pagamento di bollette relative a consumi di acqua, luce, gas, telefono. Il pagamento può essere effettuato solo se la Banca ha sottoscritto una convenzione con la Società che fornisce il servizio. L'utente può pagare richiedendo l'addebito in conto corrente o per cassa. La Banca a fronte del pagamento rilascia all'utente parte della bolletta debitamente quietanzata.

## PAGAMENTO EFFETTI, DISPOSIZIONI ELETTRONICHE

Il Servizio consente ad un debitore di pagare effetti cartacei (cambiali, tratte), disposizioni elettroniche (*Ri.ba.*, *Conferma d'Ordine*, *M.a.v.*) e *bollettini bancari Freccia* emessi da propri creditori avvalendosi di un Istituto di Credito (banca domiciliataria).

Il pagamento di tutti gli effetti e disposizioni sopra indicati può essere effettuato, su richiesta del debitore, per cassa ovvero con addebito nel conto corrente ad esso intestato nel caso il debitore si rechi personalmente presso lo sportello bancario; nel caso abbia utilizzato un collegamento telematico, il pagamento è possibile solamente con addebito in conto corrente.

All'atto del pagamento, la banca domiciliataria rilascia il titolo in originale, ovvero stampa e consegna la *Ri.ba.* o la *Conferma d'Ordine*; per quanto riguarda il *M.a.v.*, viene rilasciata la "quietanza di pagamento".

## Principali rischi (generici e specifici)

- Per quanto riguarda i principali rischi connessi al servizio di Domiciliazioni bancarie, pagamento Utenze, Imposte e Contributi, si evidenzia che la possibilità di storno degli addebiti da parte del Debitore è circoscritta entro limiti temporali ben precisi, con la conseguenza che, una volta decorsi i termini previsti, il Debitore, in caso di contestazione o controversia con l'Azienda Creditrice, non potrà rivalersi sulla Banca domiciliataria, limitandosi quest'ultima a curare l'incasso delle somme disposto dall'Azienda Creditrice senza entrare nel merito dei rapporti ai quali il pagamento e il correlativo incasso si riferiscono.
- I principali rischi connessi al servizio di pagamento effetti, disposizioni elettroniche sono dovuti al mancato recapito al debitore dell'avviso di scadenza ovvero del documento utile al pagamento, alla levata dell'atto di protesto, se prevista, qualora il titolo cartaceo in pagamento non venga onorato entro i termini stabiliti e alla variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche inizialmente stabilite.
- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) se contrattualmente previsto.

### GRANDI UTENZE

Spese e Commissioni	Clientela Ordinaria
<b>BOLLETTE ENEL, TELECOM E SEAT</b>	
Pagamento allo sportello - per cassa	€ 2,00
- con addebito in conto	€ 1,50
<b>BOLLETTE NORMANNA GAS</b>	
- con addebito in conto	€ 0,50

RID, RID Petrolieri, RIA e Domiciliazioni Elettroniche	Clientela Ordinaria
Valute RIA	data scadenza
Valute Altri	Cfr convenzione
Commissione	zero

## PAGAMENTO TRIBUTI E CONTRIBUTI ACCETTAZIONE DICHIARAZIONI FISCALI

Spese e Commissioni	Clientela Ordinaria
<b>BOLLETTE RAV</b> (Rifiuti Solidi Urbani) Incasso allo sportello	€ 2,00 € 1,50
- per cassa - con addebito in conto	
<b>BOLLETTE ICI</b> (Imposta comunale sugli immobili) Incasso allo sportello	€ 1,50 € 1,00
- per cassa - con addebito in conto	
<b>TRIBUTI TRAMITE DELEGA UNIFICATA (F24) E DELEGA EX SAC (F23)</b>	
Incasso dei tributi con delega	Zero

### Sezione IV – Sintesi delle clausole contrattuali che regolano l'operazione, relative ai principali diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti col cliente

Ogni rapporto con il cliente è regolato non solo dalle norme dello specifico contratto ma anche da altre disposizioni contenute in un contratto quadro (Condizioni Generali) che ha lo scopo di disciplinare tutti i rapporti intercorrenti tra banca e cliente. Si richiama, pertanto, l'attenzione del cliente sui principali diritti, obblighi e limitazioni derivanti dal rapporto contrattuale il cui contenuto è qui di seguito sintetizzato.

**Diligenza della banca nei rapporti con la clientela** - La banca è tenuta ad osservare, nei rapporti con la clientela, la diligenza richiesta dalla natura dell'attività professionale svolta.

**Pubblicità e trasparenza delle condizioni** - La Banca osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e sue successive integrazioni e modificazioni (Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie) e le relative disposizioni di attuazione, nonché ogni altra disposizione di legge relativa alla trasparenza dei rapporti contrattuali.

**Esecuzione degli incarichi conferiti dalla clientela** - La banca è tenuta ad eseguire gli incarichi conferiti dal cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nei singoli contratti dallo stesso conclusi; tuttavia, qualora ricorra un giustificato motivo, essa può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al cliente. Il cliente ha la facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile, l'incarico conferito alla banca finché lo stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibile con la modalità dell'esecuzione.

**Invio della corrispondenza alla clientela** - L'invio al cliente di qualunque comunicazione si intende validamente effettuata all'indirizzo indicato all'atto della costituzione del rapporto o successivamente comunicato dal cliente per iscritto.

Se il rapporto è intestato a più persone, tali comunicazioni, salvo specifici accordi, possono essere effettuate dalla banca all'indirizzo di uno solo dei cointestatari e si considerano efficaci anche nei confronti degli altri.

**Invio della corrispondenza alla banca** - Le comunicazioni, gli ordini e qualunque altra dichiarazione del Correntista diretti alla Banca vanno fatti pervenire allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto. Il correntista curerà che le comunicazioni e gli ordini redatti per iscritto nonché i documenti in genere diretti alla Banca ivi compresi i titoli di credito, siano compilati in modo chiaro e leggibile.

**Poteri di rappresentanza** - Il Cliente è tenuto a depositare la propria firma e quelle delle persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti d'affari con la Banca, precisando per iscritto i limiti eventuali delle facoltà loro accordate. Le revocche e le modifiche delle facoltà concesse alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, non saranno opponibili alla Banca, finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione scritta inviata a mezzo di lettera raccomandata, oppure presentata allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto, e non siano trascorsi 15 giorni lavorativi dalla ricezione; ciò anche quando dette revocche, modifiche e rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge o comunque rese di pubblica ragione.

Se il rapporto è intestato a più persone, la nomina dei soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari e la modifica delle loro facoltà devono essere effettuate da tutti i contestatari, mentre la revoca delle facoltà di rappresentanza può essere effettuata anche da uno solo dei cointestatari, in deroga all'art. 1726 del Codice Civile.

Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa e, se il rapporto è intestato a più persone, dette cause hanno effetto anche se relative soltanto ad uno dei cointestatari.

**Cointestazione del rapporto** - Se il rapporto è intestato a più persone con facoltà di operare disgiuntamente, le disposizioni relative al rapporto possono essere effettuate separatamente da ciascuno degli intestatari, con possibilità altresì di estinguere il rapporto avvisando tempestivamente anche gli altri. La facoltà di operare disgiuntamente può essere revocata o modificata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto da tutti i cointestatari.

In ogni caso, per le obbligazioni che venissero a sorgere anche solo per fatto o atto di un solo contestatario ne risponderanno in solido anche tutti gli altri.

**Diritto di garanzia** - La Banca è investita del diritto di pegno e di ritenzione sui titoli o valori di pertinenza del cliente comunque detenuti dalla banca stessa, o che pervengano ad essa successivamente, a garanzia di qualunque suo credito - anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale - già in essere o che dovesse sorgere verso il cliente, rappresentato saldo passivo di conto corrente e/o dipendente da qualunque operazione bancaria (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi, aperture di credito, aperture di crediti documentari, anticipazioni su titoli o su merci, anticipi su crediti, sconto o negoziazione di titoli o documenti, rilascio di garanzie a terzi, depositi cauzionali, riporti, compravendita di titoli e cambi, operazioni di intermediazione o prestazione di servizi, ecc.). Il diritto di pegno e di ritenzione è esercitato sugli anzidetti titoli o valori o loro parte per importi congruamente correlati ai crediti vantati dalla banca per capitale, interessi e spese.

**Compensazione** - Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso dipendenze diverse, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto. La Banca, al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 1186 Codice Civile, o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, in modo tale da porre in pericolo il recupero del credito vantato dalla Banca, ha altresì il diritto di valersi della compensazione, ancorché i crediti non siano liquidi ed esigibili o siano espressi in monete differenti, senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione - contro la cui attuazione non potrà in nessun caso eccipirsi la convenzione di assegno - la Banca darà prontamente comunicazione al Cliente.

Se il conto è intestato a più persone la Banca ha facoltà di valersi dei diritti suddetti, sino a concorrenza dell'intero credito risultante dal saldo del conto, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.

**Modifica delle condizioni contrattuali** - La Banca ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto dall'art.118 del Testo Unico Bancario (D.Lgs. n.385/93) così come modificato dall'art.10 D.L. n. 223 del 4/07/2006, convertito in legge con Legge n. 248 del 4/08/2006.

In conformità a quanto previsto da suddetta normativa, la Banca ha la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, i tassi, i prezzi e le altre condizioni dei singoli contratti di durata qualora sussista un "giustificato motivo".

La Banca comunica espressamente le variazioni, in forma scritta o altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, con un preavviso minimo di 30 giorni riportando in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

Entro 60 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura, e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente applicate. Le variazioni delle condizioni per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per Cliente.

La banca si riserva altresì la facoltà di modificare il tasso, le condizioni economiche e quelle normative applicate ai singoli rapporti posti in essere con il cliente che riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art.3, lett. a) del D.Lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo), nel rispetto di quanto previsto all'art.33 del citato D. Lgs. n. 206 del 2005 e ferme restando le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 385/1993.

**Reclami - Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie** - Per qualunque controversia derivante dal rapporto, il Cliente ha diritto di rivolgere istanza scritta, indirizzata all'Ufficio Reclami della Banca, entro due anni da quando è stata eseguita l'operazione contestata.

L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore ai 60 giorni dalla data di ricezione delle stesse (30 giorni in caso di bonifici transfrontalieri, 90 giorni in caso di servizi di investimento).

Nel caso in cui il Cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio reclami, per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria, il Cliente potrà rivolgersi al "Conciliatore Bancario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", con sede legale in Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma. Il Conciliatore Bancario mette a disposizione i seguenti due strumenti di tutela:

1) **Ombudsman – Giuri bancario**, organo collegiale che offre una procedura gratuita di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice. Il danno economico di cui si chiede il risarcimento non deve essere superiore a 50.000 euro (prescindendo dall'importo dell'operazione) per ricorsi su operazioni successive al 1° gennaio 2006 e la controversia non deve essere già stata sottoposta all'esame dell'Autorità Giudiziaria, di un collegio arbitrale o di un organo conciliativo. Il ricorso all'Ombudsman - Giuri Bancario va presentato entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della Banca, mediante una richiesta scritta. L'Ombudsman è tenuto ad emettere giudizio entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, ovvero entro 120 giorni dalla data di ricevimento, se la documentazione è carente ed è necessario richiedere una integrazione.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman-Giuri Bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione. All'Ombudsman possono essere rivolti anche i ricorsi in materia di bonifici transfrontalieri.

2) **Conciliazione**, che consiste in una procedura che non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti, che a tal fine sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti a individuare un possibile accordo.

La conciliazione può essere richiesta su qualsiasi controversia, qualunque sia il valore contestato, la natura dell'operazione, oppure il danno, nel rispetto delle norme vigenti, e deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione tra le parti. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti, e può essere omologato dal Tribunale e divenire titolo esecutivo, salvo, altrimenti configurarsi come conciliazione atipica, valida come accordo tra le parti. Il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero della Giustizia, rapportate al valore della controversia.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

*I Regolamenti delle rispettive procedure sono a disposizione del Cliente presso tutte le filiali della Banca e sono consultabili anche sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).*

## **Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.**

Con la presente si avverte che la Banca d'Italia ha emanato le disposizioni sul nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari che possono insorgere con la clientela. Il sistema, denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF", è costituito da tre collegi giudicanti (con sedi a Milano, Roma e Napoli), supportati da segreterie tecniche insediate presso la Banca d'Italia.

La nuova procedura è finalizzata alla risoluzione della questione insorta tra cliente e Banca attraverso una decisione emanata dal Collegio giudicante, ferma restando per entrambe le parti la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria o ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei diritti e degli interessi.

Il sistema descritto può applicarsi alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione dei servizi di investimento, per i quali proseguirà la propria attività l'Ombudsman-Giuri bancario, gestito dal Conciliatore BancarioFinanziario. Le controversie possono avere ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono, ma se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore ad € 100.000,00=.

Per accedere alla procedura, il cliente, chiaramente identificato, deve preventivamente presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, da inoltrarsi esclusivamente in forma scritta (es. lettera, fax o e-mail); nel caso in cui non sia soddisfatto della risposta data dalla Banca, o non la abbia ricevuta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, il cliente può presentare un ricorso al Collegio giudicante competente in base al suo domicilio. Il ricorso è gratuito salvo il versamento di un importo pari ad € 20,00= per contributo alle spese, rimborsate dalla Banca nel caso di accoglimento dell'istanza, anche parziale.

Comunichiamo che la Banca ha già aderito al sistema descritto; facciamo inoltre presente che le disposizioni di carattere generale sul funzionamento del sistema sono già entrate in vigore, anche se nel primo periodo di funzionamento sarà attiva solo la Segreteria tecnica del Collegio di Roma: Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma - Telefono: 06 47921

Ricordiamo infine che sarà sempre possibile il ricorso alla procedura di conciliazione gestita dal Conciliatore BancarioFinanziario, cui la Banca aderisce, volta a porre fine alle controversie mediante il raggiungimento di un accordo fra le parti.

## **Legge applicabile e Foro competente.**

I rapporti con la clientela sono regolati dalla legge italiana.

Per ogni controversia concernente l'applicazione e l'interpretazione del contratto, il foro competente è determinato nel contratto medesimo ed è generalmente quello nella cui giurisdizione è ubicata la sede legale della banca.

Laddove il cliente stipuli il contratto in qualità di consumatore il foro competente è quello previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

**Termini massimi di esecuzione dei bonifici nei confronti della clientela ordinante e beneficiaria** - La banca è impegnata ad eseguire i bonifici entro i termini massimi di seguito indicati.

Per termine di esecuzione si intende:

nel caso di bonifici effettuati dalla banca su incarico della clientela, il termine, decorrente dalla "data ordine", entro il quale i fondi sono accreditati sul conto della banca del beneficiario;

nel caso di bonifici ricevuti dalla banca a favore della clientela, il termine, decorrente dall'accredito dei fondi sul conto della banca, entro il quale i fondi stessi sono posti nella disponibilità del beneficiario e producono interessi a suo favore.

La "data ordine" coincide:

- con il giorno di presentazione dell'ordine, per i bonifici disposti direttamente agli sportelli;
- con il giorno di ricezione dell'ordine da parte della banca, per i bonifici disposti con mezzi diversi dalla presentazione diretta agli sportelli;
- con il giorno concordato con il cliente, per i bonifici per cui viene concordata con il cliente ordinante, al momento del conferimento dell'ordine o in via permanente, la data di invio della disposizione, ivi compresi i bonifici per i quali venga prefissata dall'ordinante la valuta di accredito al soggetto beneficiario.

Qualora nel giorno corrispondente alla "data ordine" non risulti costituita dal cliente ordinante la necessaria provvista di fondi ovvero l'ordine non sia formalmente corretto e completo di tutti gli elementi che gli "standard" applicativi delle procedure indicano come obbligatori per la composizione dei messaggi di bonifico, la "data ordine" viene differita sino al giorno nel quale siano realizzate le citate condizioni di eseguibilità dell'ordine stesso.

#### BONIFICI NAZIONALI IN EURO SCAMBIATI TRAMITE RETE INTERBANCARIA

➤ *Bonifici effettuati dalla BCC su incarico della clientela:*

Tipologia	Termine di esecuzione
Ordinari di importo inferiore a 500.000 €	terzo giorno lavorativo successivo alla "data ordine"
Ordinari di importo superiore a 500.000 € e Urgenti	giorno lavorativo coincidente con la "data ordine", se l'ordine viene acquisito dalla banca entro le ore 10 (9 in caso di semifestività) di tale giorno, o giorno lavorativo successivo alla "data ordine", se l'ordine viene acquisito dalla banca dopo le ore 10 (9 in caso di semifestività) di tale giorno

Per i bonifici in numero superiore a dieci per ciascun ordine, in deroga a quanto sopra indicato, la "data ordine", da cui decorre il termine di esecuzione del bonifico, coincide con il giorno lavorativo successivo a quello di presentazione dell'ordine o di ricezione dello stesso da parte della banca.

➤ *Bonifici ricevuti dalla BCC a favore della clientela:*

Tipologia	Termine di esecuzione
Ordinari di importo inferiore a 500.000 €, dotati delle coordinate bancarie complete e corrette del soggetto beneficiario	Giorno lavorativo successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della BCC
Ordinari di importo inferiore a 500.000 €, privi delle coordinate bancarie complete e corrette del soggetto beneficiario	Terzo giorno lavorativo successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della BCC
Ordinari di importo superiore a 500.000 €, dotati delle coordinate bancarie complete e corrette del soggetto beneficiario	Giorno lavorativo corrispondente a quello di accredito dei fondi sul conto della BCC
Ordinari di importo superiore a 500.000 €, privi delle coordinate bancarie complete e corrette del soggetto beneficiario	Secondo giorno lavorativo successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della BCC
Urgenti, dotati delle coordinate bancarie complete e corrette del soggetto beneficiario	Giorno lavorativo corrispondente a quello di accredito dei fondi sul conto della BCC
Urgenti, privi delle coordinate bancarie complete e corrette del soggetto beneficiario	Secondo giorno lavorativo successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della BCC

#### BONIFICI TRANSFRONTALIERI

La BCC esegue i bonifici transfrontalieri nel termine convenuto con il cliente o, in assenza di determinazione, nei seguenti termini:

Tipologia	Termine di esecuzione
Bonifici effettuati dalla BCC su incarico della clientela	Quinto giorno lavorativo successivo alla "data ordine"
Bonifici ricevuti dalla BCC a favore della clientela	Giorno lavorativo successivo alla data di accredito dei fondi sul conto della BCC

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 dipeso 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 all'esecuzione del bonifico transfrontaliero.

## Legenda

**Effetto Cambiario:** si identifica con pagherò cambiario la promessa incondizionata di pagamento rivolta da un soggetto ad un altro di una somma determinata indicata sul titolo. Se tratta (pagherete), ordine incondizionato da un soggetto ad un altro di pagamento di una somma determinata indicata sul titolo.

**RI.BA.:** incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore.

**RID:** incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore

**MAV:** incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo (bollettino) inviati dalla banca del creditore.

**Assegno bancario:** titolo di credito con il quale il soggetto detentore di fondi presso una Banca dispone a favore proprio o a favore altrui. E' un titolo esecutivo, ossia è un documento che consente al portatore d'iniziare gli atti esecutivi sul patrimonio del debitore in caso d'inadempienza di questi, senza doversi munire preventivamente di una sentenza di condanna. Nell'assegno è contenuto un ordine che una persona (traente) rivolge ad una Banca (cosiddetto trattario) di pagare a vista (cioè nel momento in cui il titolo sarà presentato per l'incasso agli sportelli della Banca) al legittimo presentatore del titolo quella somma che figura in esso indicata. Legittimo presentatore può essere il beneficiario all'ordine del quale l'assegno è stato emesso (e sul titolo il traente può indicare come beneficiario sé stesso, o un terzo o addirittura può rendere pagabile "al portatore" il titolo) oppure un successivo giratario, e più precisamente l'ultimo giratario legittimato da una serie continua di girate.

**Assegno circolare:** titolo di credito all'ordine (quindi trasferibile mediante girata) con cui una Banca promette di pagare a vista (cioè nel momento della presentazione del titolo presso qualsiasi suo recapito) ad una determinata persona (colui che è indicato sul titolo come "prenditore" o "ordinatario" o "beneficiario"), oppure ad un successivo "giratario", la somma indicata sull'assegno, e - di regola - già depositata presso le sue casse dal "richiedente".

**Assegni/effetti sbf:** Assegni/effetti negoziati per i quali il cliente acquista la disponibilità della somma solo dopo che il titolo è stato effettivamente pagato.

**Assegni/effetti al dopo incasso:** Assegni/effetti per i quali il cliente riceve l'accredito successivamente all'effettivo incasso.

**Richieste di esito:** Richieste di esito su assegni/effetti inviati all'incasso.

**RID commerciale-utenze-veloce:** Incasso di crediti sulla base di un ordine permanente di addebito confermato dal debitore.

**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.

**Tasso di cambio:** Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale).

**Valuta:** data di inizio di decorrenza degli interessi.

**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.

**BIC - (Bank Identifier Code)-** codice identificativo internazionale delle Banche; deve essere fornito alla banca dell'ordinante unitamente al codice IBAN.

**IBAN - (International Bank Account Number) -** sono le coordinate bancarie internazionali che identificano il conto del cliente, costituite dai codici di riferimento per individuare correttamente ciascun correntista bancario in qualsiasi Paese della Comunità; il loro corretto utilizzo, oltre che indispensabile per l'applicazione delle condizioni previste dalla normativa comunitaria, consente la maggiore efficienza e tempestività nell'esecuzione del bonifico. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.

I codici che costituiscono le coordinate bancarie "internazionali" sono i seguenti:

1. due caratteri alfabetici individuano il Paese nel quale è tenuto il conto (CD = codice Paese);

# BANCA DONRIZZO

2. due caratteri numerici di controllo (CD = Check Digit) che consentono il controllo dell'esattezza dell'intero IBAN;
3. un carattere alfabetico (CIN)
3. il codice ABI della Banca, composto da cinque caratteri numerici;
4. il C.A.B. (Codice di Avviamento Bancario) anch'esso costituito da cinque caratteri numerici, individua lo sportello presso cui è acceso il conto;
5. uno spazio di dodici caratteri alfanumerici per l'indicazione del numero di conto corrente; se il numero di conto è di lunghezza inferiore si deve procedere all'allineamento a destra riempiendo i caratteri vuoti a sinistra con "zero".

**PAESI EFTA:** Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera

**PAESI UE:** 15 paesi che utilizzano l'euro (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Cipro e Malta) e 12 paesi che utilizzano una valuta diversa dall'euro sul territorio nazionale ma effettuano comunque pagamenti in euro (Svezia, Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Repubblica Slovacchia, Ungheria, Bulgaria, Romania).

**SEPA:** Acronimo per Single Euro Payment Area (area unica di pagamenti in euro) iniziativa del sistema bancario europeo, riunito nell'EPC. Scopo ed obiettivo della SEPA è la standardizzazione dei sistemi e dei mezzi di pagamento europei a beneficio di tutti i cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni dell'area SEPA (che comprende i Paesi UE, l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein e la Svizzera).

**Giustificato motivo:** non deve essere generico, ma deve riguardare gli eventi di "comprovabile effetto sul rapporto bancario" (ad esempio: mutamento del grado di rischio del cliente; variazioni dei tassi di mercato che determinano un aumento dei costi operativi per gli intermediari).

La Direzione