

## BONIFICI ORDINARI, TRANSFRONTALIERI, ESTERI e S.E.P.A. CREDIT TRANSFER

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA

Via San Carlo 8/20 – 41121 Modena

Telefono 059/2021111 (centralino)

Indirizzo email bpergroup@bper.it / sito internet www.bper .it

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 4932

Codice Fiscale, Partita IVA, e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese: 01153230360

Gruppo bancario Banca Popolare dell'Emilia Romagna – 5387.6

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

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

Aderente all'Arbitro Bancario Finanziario

La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia

### CHE COS'È IL SERVIZIO BONIFICI ORDINARI, TRANSFRONTALIERI, ESTERI e S.E.P.A. CREDIT TRANSFER

Il **bonifico** è un servizio di pagamento e 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 (es. Poste), in Italia o all'estero. Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa banca o di altre banche, l'ordine deve contenere il codice IBAN (per i bonifici nazionali, transfrontalieri ed esteri) e BIC (solo per i bonifici transfrontalieri ed esteri) del beneficiario stesso.

La normativa di riferimento dei bonifici è costituita da:

- Decreto legislativo del 27/1/2010 n. 11, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento del mercato interno;
- Regolamento della Comunità Europea n. 924/2009;
  - Progetto S.e.p.a. – schema interbancario Sepa Credit Transfer (S.C.T.)
  - Regolamento della Comunità Europea n. 260/2012

Il Decreto legislativo del 27/1/2010 n. 11 di attuazione della direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno prevede che:

- **l'ambito di applicazione** è relativo ai bonifici effettuati in euro o in un'altra delle divise ufficiali in corso presso gli Stati membri dello Spazio Economico Europeo, quando **entrambe le banche** coinvolte nell'operazione di bonifico (sia la banca dell'ordinante che quella del beneficiario) sono situate in uno degli Stati Membri dello Spazio Economico Europeo;
- la **data valuta di addebito** dei bonifici non può essere antecedente alla data di addebito e non è possibile, pertanto, retrodatare la data valuta di addebito rispetto alla data di disposizione del bonifico;
- la **data valuta di accredito** dei pagamenti destinati a Clienti beneficiari non può essere successiva alla data di accredito dell'importo alla Banca del beneficiario stesso, ossia non è possibile postergare la data valuta di accredito; le **regole sulla data valuta** si applicano anche ai bonifici in cui la banca della controparte non è insediata nello Spazio Economico Europeo purché il bonifico sia in euro o in un'altra delle divise ufficiali in corso presso gli Stati membri dello Spazio Economico Europeo (ad esempio per un bonifico in euro in partenza o in arrivo da una banca situata negli Stati Uniti).
- i **termini massimi di esecuzione** del bonifico, entro cui la banca dell'ordinante deve accreditare la banca del beneficiario, sono distinti in base alle modalità con cui il bonifico stesso è disposto (con supporto cartaceo o in via telematica);
- i bonifici sono eseguiti in base all'**identificativo unico** (per i bonifici domestici il codice è l'IBAN). Nel caso in cui l'ordinante indichi un IBAN inesatto, ovvero che non corrisponde al conto del beneficiario che intendeva accreditare, la Banca, pur facendo il possibile per recuperare i fondi, non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di bonifico;
- i bonifici devono essere **eseguiti per l'intero importo**, senza detrazioni di spese sull'importo trasferito. Inoltre possono essere accettate solo disposizioni con l'indicazione spese "SHARE", vale a dire suddivise tra ordinante e beneficiario. Le opzioni spese OUR (totalmente a carico dell'ordinante) o BEN (totalmente a carico del beneficiario) sono ammesse solo in caso di bonifici che richiedano una conversione valutaria.

Il regolamento della Comunità Europea n. 924/2009 modificato dal Regolamento UE 260/12 :

- **si applica** ai bonifici effettuati in euro o in corone svedesi, di qualsiasi importo, verso/da Stati membri dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.);
- prevede che le **commissioni** applicate ai bonifici transfrontalieri siano uguali a quella applicate ai bonifici ordinari domestici.

**Il Progetto S.e.p.a.** (Single Euro Payments Area - area unica dei pagamenti in euro), che rappresenta l'iniziativa di autoregolamentazione adottata dal sistema bancario europeo, definisce le regole, le procedure e gli standard interbancari, relativi ai pagamenti ed incassi in euro eseguiti nell'area Sepa. Con riferimento ai pagamenti, la Banca aderisce allo schema interbancario **S.C.T. (Sepa Credit Transfer)** approvato dall'organismo comunitario (European Payment Council), che definisce le regole per l'esecuzione dell'operazione S.C.T.

I bonifici sono distinti in:

- **bonifici ordinari domestici** (la normativa di riferimento è rappresentata dal D. Lgs n. 11/10);
- **bonifici transfrontalieri** (la normativa di riferimento è rappresentata dal Regolamento CE n. 924/09 modificato dal Regolamento UE n. 260/2012 per le operazioni in euro, corone svedesi (SEK) e lei rumeni (RON) e dal D. lgs n. 11/10);
- **S.E.P.A. Credit Transfer** (la normativa di riferimento è rappresentata dal Regolamento CE n. 924/09 modificato dal Regolamento UE n. 260/2012, dal D. lgs n. 11/10 e dallo schema interbancario S.C.T.);
- **bonifici esteri**, ai quali non si applicano le seguenti normative: D. lgs n. 11/10, Regolamento CE 924/09, Regolamento UE n. 260/2012 e Progetto S.e.p.a.

Si definiscono "**bonifici ordinari domestici**" le operazioni per le quali ricorrono i seguenti requisiti:

- il bonifico è in euro;
- il bonifico è su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) tramite un ente o una sua succursale insediati all'interno dello Stato Italiano a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale sempre all'interno dello Stato Italiano;
- il conto di destinazione è in euro;
- l'IBAN è l'identificativo unico adottato dal sistema nazionale per l'identificazione del conto corrente di destinazione.
- l'ordinante e il beneficiario possono essere la stessa persona.

Si definiscono "**bonifici transfrontalieri**", le operazioni per le quali ricorrono i seguenti requisiti:

- il bonifico è in EURO, corone svedesi (SEK) o altra valuta di paese dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE) ;
- il bonifico è disposto su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) 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.

Ai bonifici transfrontalieri in euro, corone svedesi (SEK) e lei rumeni (RON) di qualsiasi importo, si applicano le stesse condizioni economiche e la stessa normativa dei bonifici ordinari domestici ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009 e del Regolamento UE n. 260/2012. Ai bonifici transfrontalieri in una valuta diversa dall'euro, dalle corone svedesi e dai lei rumeni si applicano le condizioni previste per i "bonifici esteri".

Si definiscono **S.E.P.A. Credit Transfer**, le operazioni per le quali ricorrono i seguenti requisiti:

- il pagamento deve essere in EURO;
- il pagamento è su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) tramite un ente o una sua succursale insediati all'interno dello Stato Italiano a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale all'interno dello Stato Italiano o in altro paese appartenente dell'Area SEPA;
- piena raggiungibilità dei conti dei beneficiari nell'area S.E.P.A.;
- l'Iban e il B.I.C. sono gli identificativi adottati per l'identificazione del conto corrente e sono obbligatori;
- addebito e accredito su conto corrente Italia/Estero: nel canale SEPA non è possibile eseguire bonifici per cassa;
- non "urgente", cioè con valuta di regolamento successiva al giorno in cui vengono eseguiti;
- le informazioni sul pagamento devono occupare al massimo 140 caratteri;
- nessun limite all'importo del pagamento.

Alle operazioni "S.E.P.A. Credit Transfer" si applica la relativa normativa di autoregolamentazione prevista per l'area S.E.P.A., il Regolamento della Comunità Europea n. 924/2009 modificato dal regolamento UE n. 260/2012 e il D.Lgs. 11/10. Si precisa che per le operazioni dirette e provenienti dalla Svizzera, essendo escluse dall'applicazione del Regolamento CE n. 924/2009 e dal Regolamento UE n. 260/2012, si applicano le condizioni previste per i "Bonifici Esteri".

Si definiscono "**bonifici esteri**", i bonifici in qualsiasi divisa diretti e provenienti da Stati al di fuori dell'Unione Europea ed i bonifici in una qualsiasi divisa diversa dall'Euro, le corone svedesi ( SEK ) o i lei rumeni ( RON) diretti e provenienti da Stati membri dell'Unione Europea.

#### **TERMINI MASSIMI DI ESECUZIONE**

I termini massimi di esecuzione dei "bonifici ordinari domestici", "bonifici transfrontalieri" e "S.E.P.A. Credit Transfer" applicati dalla Banca, in conformità a quanto dispone il Decreto legislativo n. 11/2010, sono i seguenti:

- la giornata operativa successiva alla data di ricezione se disposti su supporto telematico ( a puro titolo esemplificativo bonifici disposti tramite Home Banking , CBI ) ;
- entro due giorni lavorativi successivi alla data di ricezione se disposti su supporto cartaceo o magnetico .

La **data di ricezione** dell'ordine è così determinata:

- per i "bonifici ordinari domestici", "bonifici transfrontalieri" e "S.E.P.A. Credit Transfer" disposti su supporto cartaceo o magnetico, la data di ricezione coincide con il giorno di presentazione della disposizione di pagamento presso lo sportello bancario. Le disposizioni ricevute oltre l'orario di apertura dello sportello bancario, si intendono ricevute nella giornata operativa successiva;
- per i "bonifici ordinari domestici", "bonifici transfrontalieri" e "S.E.P.A. Credit Transfer" disposti per via telematica (es. home banking, C.B.I.), la data di ricezione coincide con il giorno di ricevimento della disposizione di pagamento presso il server della Banca. Le disposizioni ricevute oltre le ore 15.00 (ore 12.00 se giornata semifestiva) per l'home banking , e quelle ricevute oltre le ore 12 per il C.B.I. si intendono ricevute la giornata operativa successiva.

In ogni caso, se la data di ricezione non ricorre in una giornata operativa, la disposizione di pagamento si intende ricevuta nella giornata operativa successiva alla presentazione. Inoltre, nel caso in cui la disposizione di pagamento debba essere eseguita dalla Banca in un giorno determinato con data futura indicato dal cliente, la data di ricezione coincide con il giorno convenuto; ove il giorno convenuto non coincida con una giornata operativa, la disposizione di pagamento si intende ricevuta la giornata operativa successiva.

Tra i principali **rischi**, per tutte le tipologie di bonifico, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- in caso di inesatta indicazione dell'identificativo unico da parte dell'ordinante, quest'ultimo è responsabile delle eventuali conseguenze derivanti da tale errore;
- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- ritardo o mancata esecuzione dell'ordine di pagamento dovuti a cause non imputabili alla banca (es. scioperi, disordini civili, insurrezioni, guerre, ecc.), o a disposizioni non complete o non corrette impartite dal cliente alla banca.

**Caratteristiche specifiche del servizio Bonifici Ordinari, Transfrontalieri, Esteri e S.E.P.A. Credit Transfer**

<b>A chi è rivolto</b>	<i>Il servizio Bonifici Ordinari, Transfrontalieri, Esteri e S.E.P.A. Credit Transfer è rivolto a persone fisiche (consumatori) e persone giuridiche</i>
<b>Cosa fare per attivarlo</b>	<i>Presentarsi presso qualsiasi filiale della Banca con un documento di identità valido ed il codice fiscale, per le persone fisiche, o con l'opportuna documentazione identificativa per le imprese</i>
<b>A chi rivolgersi per ulteriori informazioni</b>	<i>Presso tutte le filiali della Banca Popolare dell'Emilia Romagna</i>
<b>Servizi correlati</b>	<i>Conto corrente, Home banking relativamente ai soli bonifici ordinari domestici, Corporate Banking Interbancario .</i>

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### SPESE RELATIVE AI SERVIZI DI PAGAMENTO

Spese applicate ad <b>esclusione dei bonifici esteri:</b>	
Recupero spese di rifiuto telematico	€ 0,50
Recupero spese di rifiuto cartaceo	€ 10,00
Recupero spese di revoca	€ 10,00
Recupero spese per recupero fondi (in caso di IBAN formalmente corretto ma verso beneficiario inesatto)	€ 15,00

### Condizioni specifiche per i BONIFICI ORDINARI DOMESTICI

### BONIFICI ORDINARI DOMESTICI IN PARTENZA

#### COMMISSIONI

<b>BONIFICI ORDINARI</b>	
- allo sportello su filiali nostra Banca	€ 2,25
- allo sportello su altre Banche	€ 3,92
- on line su filiali nostra banca	€ 1,45
- on line su altre Banche	€-1,45
- su altre Banche – Urgente	€ 10,58
<b>BONIFICI A MEZZO INVIO ASSEGNO DI TRAENZA</b>	
- allo sportello	€ 3,92
- on line	€ 1,45
<b>GIROCONTI INTERNI</b>	
- allo sportello	€ 2,25
- on line	€ 1,45
<b>GIROFONDI ALTRE BANCHE</b>	
- allo sportello	€ 3,92
- on line	€ 1,45
<b>BONIFICI PER STIPENDI</b>	
- allo sportello su filiali nostra Banca	€ 2,25
- allo sportello su altre Banche	€ 3,92
- on line su filiali nostra Banca	€ 1,45
- on line su altre Banche	€ 1,45
<b>BONIFICI PER STIPENDI A MEZZO INVIO ASSEGNI DI TRAENZA</b>	
- allo sportello	€ 3,92
- on line	€ 1,45
<b>BONIFICI RIPETITIVI</b>	
Verso Filiali nostra Banca	€ 1,16
Verso altri istituti	€ 1,42
A mezzo invio assegno di traenza	€ 1,42

### VALUTE DI ADDEBITO IN CONTO CORRENTE AL CLIENTE

<b>Bonifici e stipendi verso filiali B.P.E.R. di qualsiasi importo</b>	Giorno di esecuzione
<b>Bonifici e stipendi verso altri Istituti fino a € 500.000,00</b>	Giorno di esecuzione
<b>Bonifici di importo rilevante (B.I.R.) e bonifici urgenti (Non è mai presente la valuta banca beneficiario)</b>	Giorno di esecuzione
<b>Bonifici e stipendi disposti a mezzo C.B.I. ed Internet</b>	Giorno di esecuzione
<b>Bonifici a mezzo invio assegno di traenza disposti allo sportello</b>	2 giorni lavorativi
<b>Bonifici a mezzo invio assegno di traenza disposti on line e ripetitivi</b>	2 giorni lavorativi
<b>VALUTA DI ADDEBITO AL CLIENTE</b>	
<b>Bonifici disposti per cassa con versamento in contanti</b>	Giorno di esecuzione

<b>VALUTE DEI GIROCONTI INTERNI</b>	
Valute di addebito	giorno di esecuzione
Valute di accredito	giorno di esecuzione
<b>BONIFICI ORDINARI DOMESTICI IN ARRIVO</b>	
<b>COMMISSIONI</b>	
<b>BONIFICI ORDINARI DOMESTICI</b>	
Accredito bonifici e stipendi	€ 0
<b>VALUTE</b>	
Valuta di accredito al cliente	giorno di ricezione dei fondi da parte della banca

**Condizioni specifiche per i BONIFICI TRANSFRONTALIERI**

<b>BONIFICI TRANSFRONTALIERI IN PARTENZA</b>	
<b>COMMISSIONI</b>	
<b>Bonifici in EURO, corone svedesi o lei rumeni</b>	
<b>Stessi valori applicati ai BONIFICI ORDINARI DOMESTICI IN PARTENZA</b>	
<b>Bonifici in altre divise diverse dall'EURO, dalle corone svedesi o dai lei rumeni</b>	
Commissioni di intervento/negoziazione	0,205% minimo € 1,54
Spese per trasferimento via swift	€ 12,30
Spese per trasferimento da C.B.I.	€ 8,72
Diritto di urgenza	€ 15,38
Spesa per comunicazioni	€ 15,00
<b>VALUTE</b>	
Valuta di addebito al cliente	giorno di esecuzione

<b>BONIFICI TRANSFRONTALIERI IN ARRIVO</b>	
<b>COMMISSIONI</b>	
<b>Bonifici in EURO, corone svedesi o lei rumeni</b>	
Accredito bonifici	€ 0
<b>Bonifici in altre divise diverse dall'EURO, corone svedesi o lei rumeni</b>	
Commissioni di intervento/negoziazione	0,205% minimo € 1,54
Spese fisse	€ 7,18
Spese reclamate da terzi in caso di bonifico per il quale risulta impossibile il trattamento automatizzato (STP – Straight Through Processing) o relativamente al quale è richiesto dal cliente un intervento manuale, potranno essere reclamate da terzi spese per l'effettuazione "manuale" del bonifico; tali spese, non conosciute dalla Banca all'atto dell'esecuzione del bonifico, saranno oggetto di recupero integrale a parte nella misura	massimo € 50,00.
<b>VALUTE</b>	
Valuta di accredito al cliente	giorno di ricezione dei fondi da parte della banca

**Condizioni specifiche per S.E.P.A. CREDIT TRANSFER (S.C.T.)**

**S.E.P.A. CREDIT TRANSFER IN PARTENZA VERSO L'ITALIA E VERSO ALTRI PAESI DELL'AREA SEPA esclusa Svizzera.**

<b>COMMISSIONI</b>	
Stessi valori applicati ai BONIFICI ORDINARI DOMESTICI IN PARTENZA	
<b>VALUTE</b>	
Valuta di addebito al cliente	Giorno di esecuzione

**S.E.P.A. CREDIT TRANSFER IN ARRIVO DALL'ITALIA E DA ALTRI PAESI DELL'AREA SEPA esclusa Svizzera.**

<b>COMMISSIONI</b>	
Accredito bonifici Sepa Credit Transfer	€ 0
<b>VALUTE</b>	
Valuta di accredito al cliente	Giorno di ricezione dei fondi da parte della banca.

**Condizioni specifiche per i BONIFICI ESTERI**

<b>BONIFICI ESTERI IN PARTENZA</b>	
<b>COMMISSIONI</b>	
Commissione di intervento/negoziazione (per qualsiasi operazione di acquisto o vendita di divisa estera -o euro di conto estero-,	0,205% minimo € 1,54
Spesa per trasferimento via swift	€ 12,30
Spesa per trasferimento da C.B.I	€ 8,72
- se in Dollari USA maggiorazione	€ 7,95
Diritto di urgenza	€ 15,38
Spese per comunicazioni	€ 15,00
Spese per trasferimento a mezzo assegno	€ 12,82
<b>VALUTE</b>	
Valuta di addebito al cliente	Giorno di esecuzione
<b>VALUTA RICONOSCIUTA AL BENEFICIARIO</b>	
<b>Bonifici verso l'estero o bonifici in altre divise con addebito in c/c oppure, ove possibile, disposti per cassa.</b>	
Bonifici in euro o divisa diversa dall'euro su conto in euro o in divisa estera	2 giorni lavorativi dalla data di esecuzione del bonifico.
<b>BONIFICI ESTERI IN ARRIVO</b>	
<b>COMMISSIONI</b>	
Commissione di intervento/negoziazione (per qualsiasi operazione di acquisto o vendita di divisa estera -o euro di conto estero,	0,205% minimo € 1,54
<b>Bonifico in euro</b>	
Spesa fissa	€ 7,18
Commissione per trasferimento ad altra banca di bonifico con spese a carico del beneficiario	€ 25,00
<b>Bonifico in divisa</b>	
Spesa fissa	€ 7,18
- se in Dollari USA maggiorazione	€ 7,95
- se in divise "OUT" girati ad altre banche spesa fissa	€ 20,00
<b>VALUTE di accredito</b>	
Bonifici in divisa diversa dall'euro su conto in euro	2 giorni lavorativi calendario internazionale forex successivi alla data di negoziazione.
Bonifici in euro o in divisa su conto in divisa estera	2 giorni lavorativi calendario internazionale forex successivi alla data di negoziazione.
<b>NOTE</b>	
<p>Per i bonifici disposti con opzione per le spese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OUR</b>: la banca non è tenuta a fornire al cliente informazioni preventive su spese e commissioni applicabili da altri soggetti che intervengono nell'esecuzione del bonifico;</li> <li>- <b>BEN</b>: i fondi saranno accreditati al beneficiario al netto delle commissioni di pertinenza anche della banca dell'ordinante ed (eventualmente), intermediaria;</li> <li>- <b>SHA</b>: le commissioni della banca dell'ordinante sono a carico di quest'ultimo, mentre sono a carico del beneficiario le commissioni della sua banca e dell'eventuale banca intermediaria. E' l'opzione adottata Qualora il cliente non indichi espressamente un regime di spese diverso.</li> </ul> <p><b>Spese reclamate da terzi</b>: in caso di bonifico per il quale risulti impossibile il trattamento automatizzato (STP - Straight Through Processing), o relativamente al quale è richiesto dal cliente un intervento manuale o in caso di bonifici eseguiti nell'ambito di accordi specifici con Banche corrispondenti estere potranno essere reclamate da terzi spese per l'effettuazione "manuale" del bonifico; tali spese, non sempre conosciute dalla Banca all'atto dell'esecuzione del bonifico, saranno oggetto di recupero integrale a parte nella misura massima di euro 50,00.</p>	
<b>TASSO DI CAMBIO</b>	
La Banca applica il cambio rilevato al momento di esecuzione dell'operazione di pagamento. In assenza di una quotazione ufficiale, i cambi per le operazioni in divisa diversa dall'Euro vengono continuamente aggiornati dal sistema informativo della Banca nel corso della giornata. Il cambio applicabile alle operazioni viene fornito dal personale della Filiale previa semplice richiesta della clientela.	

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto di conto corrente

Il Contratto di conto corrente è a tempo indeterminato. Il recesso dal rapporto di conto corrente determina il recesso dai servizi di pagamento ad esso accessori.

Il **Cliente** ha facoltà di recedere dal rapporto di conto corrente senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione per iscritto alla Banca, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione.

La **Banca** può recedere dal rapporto di conto corrente, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con un preavviso di 2 mesi.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di **Impresa**, la Banca può recedere dal rapporto di conto corrente, dandone comunicazione per iscritto, con un preavviso di 15 giorni.

La Banca, qualsiasi qualifica rivesta il Cliente, ha in ogni caso la facoltà di recedere, qualora sussista un giustificato motivo, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione.

Alla data di efficacia del recesso si determina l'obbligo per ognuna delle parti di provvedere al pagamento immediato, in favore dell'altra, di tutto quanto risulti dovuto.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale di conto corrente

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto, che dovrà avvenire entro il termine massimo di **15 (quindici)** giorni lavorativi dalla data di efficacia del recesso.

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca istituito presso la Direzione Generale, **Via San Carlo 8/20, Modena**, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

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

L'Arbitro Bancario Finanziario è articolato sul territorio nazionale in tre Collegi:

**Milano** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio, 5, 20123 Milano, Telefono: 02 724241

**Roma** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre, 97/e, 00187 Roma, Telefono: 06 47921

**Napoli** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes, 71, 80133 Napoli, Telefono: 081 7975111

### Conciliazione

Il cliente, in caso di controversia con la Banca, può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

## LEGENDA

<b>B.I.R.</b>	Bonifico verso altri Istituti di importo superiore a € 500.000,00 o bonifico urgente verso altri Istituti di qualsiasi importo.
<b>Bonifico a mezzo assegno di traenza</b>	Ordine di pagamento eseguito mediante emissione di assegno, previa costituzione di provvista, a favore del beneficiario indicato dall'ordinante.
<b>Bonifico con segno DARE o AVERE</b>	I bonifici sia in partenza che in arrivo possono presentare segno AVERE (in addebito per l'ordinante e in accredito per il destinatario) o DARE (in accredito per l'ordinante e in addebito per il destinatario). I bonifici con segno DARE possono essere effettuati solo da o verso Filiali B.P.E.R.
<b>Bonifico documentato</b>	Bonifico con allegato cartaceo.
<b>Bonifici non completi</b> (con coordinate bancarie del beneficiario mancanti - ABI,CAB, c/c o IBAN - e del BIC della banca destinataria)	Bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria.
<b>Bonifici ripetitivi</b>	Disposizioni di pagamento disposti a favore di un terzo con ordine ripetitivo
<b>Calendario internazionale Forex</b>	Calendario internazionale dei giorni lavorativi sul mercato dei cambi delle diverse divise, stabilito dall'associazione internazionale tra i cambisti denominata Forex.
<b>C.B.I. (Corporate Banking Interbancario)</b>	Il Corporate Banking Interbancario, è un servizio bancario telematico che, grazie all'installazione di un software e all'attivazione di un apposito collegamento, consente ad un'azienda di lavorare direttamente dai propri computer con tutte le banche con le quali intrattiene rapporti.
<b>Codice B.I.C. (Bank Identifier Code)</b>	Si tratta di un codice alfabético o alfanumerico che contraddistingue in modo univoco un'Istituzione Finanziaria sulla rete S.W.I.F.T. (il Network usato dalle Istituzioni Finanziarie per scambiarsi dati in modalità sicura).
<b>Codice IBAN (International Bank Account Number)</b>	E' il numero internazionale che identifica ciascun conto bancario. E' composto da una serie di numeri e lettere che identificano, in maniera standard, il Paese in cui è tenuto il conto, la banca, lo sportello e il conto corrente del destinatario del bonifico.
<b>Consumatore</b>	Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Data di accettazione</b>	Per data di accettazione di intende la data dalla quale ricorrono tutte le condizioni richieste da una banca per dare esecuzione ad un ordine di bonifico. Tali condizioni variano in relazione alla tipologia dei supporti con i quali i bonifici sono conferiti (cartacei o elettronici), alla quantità dei pagamenti contenuti in ciascun ordine (ordini singoli o multipli), alla data eventualmente indicata dall'ordinante per il riconoscimento dei fondi al beneficiario e/o per la decorrenza dei relativi interessi (valuta), all'esistenza di una copertura finanziaria sufficiente, alle informazioni necessarie per l'esecuzione di ciascun ordine. Per i bonifici disposti dall'ordinante in anticipo rispetto agli ordinari termini di acquisizione delle disposizioni indicati dalla banca, la data di accettazione va intesa come la prima data utile per la corretta esecuzione dell'ordine nei termini previsti. Per i bonifici transfrontalieri, la data di accettazione di norma coincide con la data di presentazione della disposizione (se ricevuta entro le ore 11,00 di un giorno lavorativo), ove sussista la necessaria disponibilità dei fondi e salvo richieste di esecuzione differita.
<b>Data di regolamento in "stanza"</b>	E' la data alla quale vengono regolate le operazioni di bonifico fra i soggetti interessati (Banca del debitore e Banca del creditore), secondo le "Norme per la partecipazione ed il funzionamento della Compensazione giornaliera dei recapiti". Corrisponde alla valuta banca, con esclusione dei bonifici con valuta antergata per i quali la data di regolamento corrisponde al giorno successivo della data di esecuzione.
<b>Divise OUT</b>	Le divise estere diverse dall' Euro
<b>Esecuzione del bonifico</b>	Per "esecuzione" del bonifico nazionale da parte della banca ordinante, deve intendersi il pagamento dell'importo del bonifico (data di regolamento interbancario) alla banca destinataria o al mandatario per il regolamento della banca destinataria nell'ambito del sistema di trasferimento elettronico dei fondi utilizzato, se la banca destinataria non aderisce in modo diretto a tale sistema. Per "esecuzione" del bonifico nazionale da parte della banca destinataria di intende: - per i bonifici a favore di correntisti l'accredito del relativo importo sul conto corrente intestato al soggetto beneficiario, con conseguente attribuzione al beneficiario della facoltà di disporre del denaro e con decorrenza dei relativi interessi (valuta); per i bonifici per i quali l'ordinante richiede una "valuta prefissata" per il beneficiario la decorrenza degli interessi avviene in base alla

	valuta richiesta; - per i bonifici a favore di non correntisti, l'accreditamento su conto provvisorio, con invio di avviso ovvero di assegno.
<b>Giornata operativa</b>	Giorno in cui la Banca è operativa in base a quanto necessario per l'esecuzione del bonifico.
<b>Giorno lavorativo bancario</b>	Giorno non festivo né nel Paese dell'ordinante, né in quello del beneficiario.
<b>Internet (Home banking)</b>	È il servizio di Internet Banking che unisce la Banca al cliente mediante l'impiego della rete Internet.
<b>Motivo del trasferimento</b>	E' la causale dell'operazione. Per rientrare nelle caratteristiche previste dalle convenzioni "Convention on Credit transfers in euros" ("Convenzione per i bonifici in euro") e ICP, la lunghezza massima delle informazioni per il beneficiario non deve superare il limite di 140 caratteri (4 righe per 35 caratteri ognuna).
<b>Paesi EFTA (European Free Trade Association - Associazione europea di libero scambio)</b>	I Paesi membri dell'EFTA sono Liechtenstein, Islanda, Norvegia, Svizzera.
<b>S.E.P.A. (Single Euro Payments Area - Area Unica per i pagamenti in Euro)</b>	La SEPA ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno dei 27 Stati Membri dell'Unione Europea (UE) con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein e della Svizzera. La SEPA è l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i paesi che ne fanno parte, secondo condizioni certe e diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione in Europa.
<b>Spazio Economico Europeo (SEE) - Stati membri</b>	Lo S.E.E. ricomprende i 27 Stati Membri dell'UE con l'aggiunta di Norvegia, Islanda e Liechtenstein;
<b>Spese OUR</b>	Opzione di disposizione di bonifico con tutte le spese a carico dell'ordinante, comprese quelle eventualmente reclamate da banche corrispondenti o intermediarie.
<b>Spese SHA</b>	Opzione di disposizione di bonifico con le spese ripartite tra ordinante e beneficiario.
<b>Spese BEN</b>	Opzione di disposizione di bonifico con spese interamente a carico del beneficiario, che riceverà i fondi al netto delle spese della sua banca e di quella dell'ordinante.
<b>Spese per recupero fondi</b>	Spese recuperate dalla Banca, nella misura concordata col cliente per i servizi di pagamento, nel caso che l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore sia inesatto e debba essere posta in essere una attività di recupero dei fondi inviati (art. 24, II comma, D. lgs n. 11/2010).
<b>Spese di revoca</b>	Spese recuperate dalla Banca, nella misura concordata col cliente per i servizi di pagamento, per la revoca dell'ordine di pagamento (art. 17, V comma, D. lgs n. 11/2010)
<b>Spese rifiuto cartaceo</b>	Spesa recuperata dalla Banca, nella misura concordata col cliente, per i servizi di pagamento a fronte di rifiuto, obiettivamente giustificato, comunicato su supporto cartaceo (art. 16, IV comma D. lgs n. 11/2010).
<b>Spese rifiuto telematico</b>	Spesa recuperata dalla Banca, nella misura concordata col cliente, per i servizi di pagamento a fronte di rifiuto, obiettivamente giustificato, comunicato su supporto telematico (art. 16, IV comma D. lgs n. 11/2010).
<b>STP (Straight Through Processing)</b>	Insieme di regole che consentono il trattamento completamente automatizzato del bonifico transfrontaliero.
<b>Tempo di massimi di esecuzione dei bonifici</b>	Numero di giorni lavorativi necessari per l'esecuzione complessiva di un'operazione di bonifico, vale a dire per la messa a disposizione dei fondi al beneficiario.
<b>Tasso di cambio (fonte di riferimento)</b>	Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale)
<b>Unione Europea - Stati membri</b>	Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (compresi Guadaloupe, Martinique, Reunion, Guyana), Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo (compresi Madeira, Azzorre), Regno Unito (compresa Gibilterra), Repubblica ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna (comprese Isole Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Ungheria
<b>Valuta Banca Beneficiario (V.B.B.)</b>	Data con la quale la Banca del Beneficiario accredita il proprio cliente.