

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

### ROMAGNABANCA CREDITO COOPERATIVO S.C.

Corso Perticari 25/27 - 47039 – Savignano sul Rubicone FC

Tel.: 0541/342711 - Fax: 0541/342888

Email: [info@romagnabanca.it](mailto:info@romagnabanca.it) Sito internet: [www.romagnabanca.it](http://www.romagnabanca.it)

Registro delle Imprese della CCIAA di Forlì/Cesena n. 400104 – C.f. 04302260403

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 8066 - cod. ABI 08852

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. C119437 il 01/01/2017

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

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

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

Società partecipante al gruppo IVA di Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le **operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:**

- a) Il **Bonifico - SEPA / Bonifico – Extra SEPA**, ovvero l'operazione con cui la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA/verso paesi non-SEPA;
- b) il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- c) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- d) la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**, ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- e) il **Mav (Pagamento mediante avviso)**, ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- f) **Rav (Ruoli Mediante Avviso)** – disposizione d'incasso inviata dalla Banca del Creditore ordinante oppure dal Concessionario (enti, concessionari etc.) direttamente al debitore il quale può provvedere al pagamento presso qualsiasi sportello bancario. Il RAV consegnato allo sportello viene eseguito nella data richiesta dal cliente, anche dopo la scadenza. Per i pagamenti RAV effettuati presso lo sportello il cliente riceve una parte del modulo debitamente timbrata e siglata dallo sportellista che ha eseguito l'operazione di pagamento e la relativa contabile dove sono indicati i riferimenti principali del pagamento ed eventualmente le commissioni, se dovute. Il cliente può chiedere la revoca dell'ordine fino a quando quest'ultimo non sia stato eseguito.
- g) le **rimesse di denaro**, ovvero il servizio di pagamento dove, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore o del beneficiario, la banca riceve i fondi dal pagatore con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o dove tali fondi sono ricevuti per conto del beneficiario e messi a sua disposizione;
- h) altri **pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24).

Le norme sui servizi di pagamento **si applicano:**

- alle operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione Europea in qualsiasi valuta, laddove il prestatore di servizi di pagamento (cd. "PSP") del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea (cd. operazioni "Two legs") ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nell'Unione Europea;
- alle operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nell'Unione Europea (cd. operazioni "one leg"), per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

Le norme sui servizi di pagamento **non si applicano** invece, a titolo esemplificativo:

- a) alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato in base ad un accordo a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi a

- condizione che agisca per conto del solo pagatore o del solo beneficiario oppure qualora l'agente stesso non entri mai in possesso dei fondi dei clienti (es. biglietti teatrali);
- b) alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
- c) alle operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente per far fronte al pagamento.

L'ordine di pagamento viene eseguito sulla base dell'**identificativo unico** fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

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

#### SPESE, ONERI E COMMISSIONI

<b>VOCI DI COSTO</b>	
<b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	
Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento	Gratuita
Spese per comunicazione di rifiuto obiettivamente giustificato dell'ordine	0,60 €
Spese per il recupero dei fondi a seguito di inesatta indicazione dell'identificativo unico	10,00 €
Spesa per revoca dell'ordine	2,00 €
<b>BONIFICI IN USCITA</b>	
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro verso clienti della banca	2,50 €
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) in Euro verso altri Istituti	5,50 €
Bonifico urgente/di importo rilevante (circuito B.I.R.)	12,50 €
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant in Euro verso i clienti della Banca	10,00 € Servizio non disponibile fino a prossima attivazione.
Bonifico - SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant in Euro verso altri Istituti	10,00 € Servizio non disponibile fino a prossima attivazione.
<b>BONIFICI EXTRA-SEPA</b>	
Bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro verso uno Stato membro UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) <sup>1</sup> o altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro verso Paesi non appartenenti all'UE/Spazio Economico Europeo.	
La Banca applica le commissioni previste per i Bonifici extra-SEPA anche ai Bonifici SEPA in Euro da/verso i seguenti Paesi al di fuori della zona UE/EEA: Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man e Principato di Andorra.	
Spese fisse	20,00 €
Commissioni di intervento	0,20% min. 2,00 € (da sommare alle spese fisse)

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

Spread applicato al tasso di cambio	0,50 % Sui bonifici in divisa diversa dall'euro è applicato il c.d. Cambio al durante (o "spot"), cioè il cambio di mercato quotato dalla Banca nel momento in cui l'operazione viene eseguita, maggiorato o "diminuito" della percentuale sopra indicata. Il Tasso di cambio è disponibile nella "TABELLA DEI CAMBI INFORMATIVI CONTRO EURO" pubblicato nel punto informativo presente in filiale. I valori del TASSO DI CAMBIO, presenti nella tabella, per effetto delle oscillazioni dei cambi, in acquisto / vendita nel durante, potrebbero subire più variazioni nell'arco della giornata.
Spese annullo o emendamento	25,00 € + Eventuali spese richieste da banca estera
Recupero Spese OUR	25,00 Euro spese applicate nel caso in cui l'ordinante scelga la clausola "OUR" in aggiunta alle spese previste con la clausola SHARE, sopra esposte

**DATA DI RICEZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE - BONIFICO**

Tipo di bonifico	Data ricezione ordine	Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione)
Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer)	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine.
In caso di bonifico interno la banca del beneficiario è la banca anche del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante		
Bonifico – SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) Instant	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Medesimo giorno di addebito dei fondi (Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20"))
Bonifico urgente/di importo rilevante (circuito B.I.R.)	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

**ALTRE COMMISSIONI**

Addebito utenze e bollettini postali	2,25 € + commissione di accettazione Bollettini Postali pro-tempore vigente da Poste Italiane
Pagamento bollettino MAV	gratuito
Pagamento bollettino bancario Freccia	1,90 €
Pagamento bollettino RAV	1,90 €
Pagamento Ri.Ba.	0,00 €
Pagamento tramite modello F23 e F24	0,00 €
Pagamento tributi e contributi non compresi nel modello F24 (es. sanzioni amministrative)	0,00 €
Addebito bollettini postali FASTBANK	€ 1,15 + commissione di accettazione Bollettini Postali pro-tempore vigente da Poste Italiane
Addebito utenze e bollettini postali Servizio CBILL	€ 2,25 + commissioni Biller

Ogni eventuale imposta o tassa resta a carico del cliente.

**TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE – INCASSI COMMERCIALI**

Tipo incasso	Termine di esecuzione	Giorno di accredito della Banca del beneficiario (cd. tempi di esecuzione)
Addebiti diretti SDD	Data di scadenza	Data di scadenza
Ri.Ba.	Data di scadenza	Una giornata operativa successiva alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

**GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)**

<b>GIORNATE NON OPERATIVE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i sabati e le domeniche;</li> <li>- tutte le festività nazionali;</li> <li>- il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario);</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 insediate le filiali e la sede, se non individuato come giornata semifestiva;</li> <li>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni.</li> </ul>	<p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i> ): orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva	
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Orario limite (cut off)</b>
Bonifico SEPA CREDIT TRANSFER (SCT)	entro l'orario di chiusura
Bonifico Estero (Extra SEPA)	disposto entro le 15,45
Bonifico urgente o di importo rilevante (Circuito B.I.R.)	disposto entro le ore 13,00
Bonifico urgente (Circuito SCT Alta Priorità)	disposto entro le ore 11,45
Altre operazioni di pagamento	entro l'orario di chiusura
<i>Il termine massimo di cut off sarà anticipato all'orario di chiusura per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).</i>	

**ORDINE DI PAGAMENTO. FORMA E MODALITÀ PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO**

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana.

Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla banca. Il consenso all'autorizzazione è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.

La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca.

Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

**INFORMAZIONI**

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

### **OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE**

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi. Tale termine non opera se la banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.

Un'operazione di pagamento si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

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

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

### **RECLAMI E RICORSI**

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

RomagnaBanca Credito Cooperativo s.c.

Ufficio Reclami

Corso Perticari 25/27 - 47039 – Savignano sul Rubicone (FC);

Fax: 0541 342888

e-mail [reclami@romagnabanca.it](mailto:reclami@romagnabanca.it)

pec: [legale@pec.romagnabanca.it](mailto:legale@pec.romagnabanca.it)

che risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 15 giorni lavorativi (ovvero entro i 35 giorni lavorativi nel caso in cui la banca, per ragioni eccezionali, comunicate al cliente con una comunicazione interlocutoria, non abbia potuto inviare il riscontro definitivo entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo), prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

Per qualunque controversia è competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria nella cui giurisdizione si trova la sede legale della banca, salva l'ipotesi in cui il cliente rivesta la qualità di consumatore, nel qual caso il foro competente è quello di residenza del consumatore medesimo.

In caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento (D.Lgs. n. 385/93 e relative Istruzioni di vigilanza, D.Lgs. n. 11/2010 in materia di servizi di pagamento e successive modificazioni), alla stessa si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 144 del D.Lgs. n. 385/93 e dall'art. 32 del D.Lgs. n. 11/2010 secondo la procedura di cui all'art. 145 del D.Lgs. n. 385/93.

In caso di reiterazione delle violazioni degli obblighi previsti dall'art. 32 del D.Lgs. n. 11/2010 in materia di servizi di pagamento, ferma l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria, può essere disposta la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento (art. 146, comma 2 del D.Lgs. n. 385/93, come modificato dal D.Lgs. 11/2010).