



Foglio Informativo  
Cartello relativo a operazioni  
di pagamento non rientranti in un contratto  
quadro ai sensi del D.lgs 11/2010 (PSD)

Aggiornato al 20 Gennaio 2012

## CARTELLO RELATIVO A OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO AI SENSI DEL D.LGS. N. 11/2010 (PSD)

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### Banca Apuana Credito Cooperativo di Massa Carrara sc

Viale Eugenio Chiesa, 4 - cap 54100 - Massa (MS)

Tel.: 0585.89501 - Fax: 0585.8950231

bccapuana@bancaapuana.it / www.bancaapuana.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Massa Carrara n. 920162204

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 5593 - cod. ABI 7095.3

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A158313

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

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia

### INFORMAZIONI ULTERIORI IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE

(Indicare i dati, l'indirizzo, telefono, e-mail e la qualifica del soggetto che consegna il foglio informativo al cliente)

---

(Indicare i dati del cliente cui il foglio informativo è stato consegnato)

---

(Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto il foglio informativo, il documento "Principali diritti del cliente" oppure la Guida del prodotto ed i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge 108/1996 dal soggetto sopra indicato)

---

Si precisa che il cliente non è tenuto a riconoscere al soggetto convenzionato costi od oneri aggiuntivi rispetto a quelli indicati nel presente foglio informativo.

### INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

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

Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

- il **bonifico**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La

- banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- 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 il servizio di pagamento con cui il beneficiario comunica alla propria banca (banca assuntrice) un ordine all'incasso per ottenere l'accredito di una somma. La banca assuntrice trasmette i dati relativi alla Ri.Ba alla banca del pagatore (banca domiciliataria), la quale provvede ad inviare un avviso di pagamento al pagatore stesso. Il pagatore dispone l'ordine di pagamento presso la propria banca; se il pagatore non dispone l'ordine di pagamento, quest'ultimo non viene effettuato e la banca assuntrice, di norma, comunica l'esito negativo al proprio cliente beneficiario;
- 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) 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;
- g) **altri pagamenti**, quali ad es. utenze (bollette).

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

I principali rischi per il cliente sono:

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

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

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

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



Foglio Informativo  
Cartello relativo a operazioni  
di pagamento non rientranti in un contratto  
quadro ai sensi del D.lgs 11/2010 (PSD)

Aggiornato al 20 Gennaio 2012

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### BONIFICI IN USCITA

#### Commissioni e spese

##### Bonifici Italia non urgenti

Tipologia	Stessa Banca	Altra Banca
Generico	€ 3,00	€ 7,00
Per emolumenti	€ 3,00	€ 7,00

##### Bonifici Italia urgenti

Stessa Banca	Altra Banca
€ 5,00	€ 15,00

#### Bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro (fino a 50.000 Eur) ai sensi del regolamento CE n. 924/2009:

Stesse commissioni e spese del corrispondente bonifico Italia

#### Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) [o verso la Svizzera] in euro (oltre 50.000 Eur) o in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lsg. 11/2010 (PSD)

Voce	Importo
Cambio (in divisa out): fissato al durante piu' spread pari a	0,50%
Spese relative al pagamento rientrante nello standard STP	€ 5,00
Spese fisse relative al pagamento NON rientranti nello standard STP	€ 18,00
Commissioni % sul controvalore, con minimo di euro 10,00	0,40%
Spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	€ 5,00

#### Altri bonifici estero

Voce	Importo
Cambio (in divisa out): fissato al durante piu' spread pari a	0,50%
Spese relative al pagamento rientrante nello standard STP	€ 5,00
Spese fisse relative al pagamento NON rientranti nello standard STP	€ 18,00
Commissioni % sul controvalore, con minimo di euro 10,00	0,40%
Spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	€ 3,00

#### Tempi di esecuzione

Tipo Bonifico	Giorno di accredito della Banca del beneficiario(*)
Bonifico interno (stessa banca)	Massimo 2 giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) [o verso la Svizzera] in Euro	Massimo 2 giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria	Massimo 2 giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine

(\*) in caso di bonifico interno (stessa banca) la banca del beneficiario è ovviamente la banca del cliente ordinante, che, inoltre, dovrà accreditare il beneficiario in giornata.

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

Tipo Operazione	Orario limite (cut off)
Bonifico Italia	<b>Sportello: 15.45</b> <b>Relax banking on line: 16.00</b> <b>Relax banking distinte: 13.00</b>
Bonifico Estero	<b>13.00</b>

Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11.30 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.



Foglio Informativo  
Cartello relativo a operazioni  
di pagamento non rientranti in un contratto  
quadro ai sensi del D.lgs 11/2010 (PSD)

Aggiornato al 20 Gennaio 2012

**BONIFICI IN ENTRATA**

**Commissioni e spese**

Tipologia	Stessa Banca	Altra Banca
Bonifici Italia non urgenti	€ 0,00	€ 0,00
Bonifici Italia urgenti	€ 0,00	€ 0,00

**Bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro (fino a 50.000 Eur) ai sensi del regolamento CE n. 924/2009:**

Stesse commissioni e spese del corrispondente bonifico Italia

**Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) [o dalla Svizzera] in euro (oltre 50.000 Eur) o in divisa di Stato membro dell'Unione Europea/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria ai sensi del D.Lsg. 11/2010 (PSD)**

Voce	Importo
Cambio (in divisa out): fissato al durante piu' spread pari a	0,50%
spese relative al pagamento rientrante nello standard STP	€ 0,00
Spese fisse relative al pagamento NON rientranti nello standard STP	€ 15,00
Commissioni % sul controvalore, con minimo di euro 10,00	0,30%
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	€ 5,00

**Altri bonifici estero**

Voce	Importo
Cambio (in divisa out): fissato al durante piu' spread pari a	0,50%
spese relative al pagamento rientrante nello standard STP	€ 0,00
Spese fisse relative al pagamento NON rientranti nello standard STP	€ 15,00
Commissioni % sul controvalore, con minimo di euro 10,00	0,30%
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	€ 5,00

**Disponibilità delle somme**

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

**PAGAMENTO Ri.Ba PASSIVE**

**Commissioni e spese**

Penale per comunicazione insoluto oltre la scadenza (se consentito dalla Banca)	€ 3,50
Pagamento allo sportello	€ 3,50
Pagamento allo sportello con prenotazione prima della scadenza	€ 3,50

**Tempi di esecuzione**

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



**Foglio Informativo**  
**Cartello relativo a operazioni**  
**di pagamento non rientranti in un contratto**  
**quadro ai sensi del D.lgs 11/2010 (PSD)**

Aggiornato al **20 Gennaio 2012**

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

Modalità	Orario limite ( <i>cut off</i> )
Sportello	<b>15.45</b>

*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11.30. per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura.*

**PAGAMENTO MAV**

**Commissioni e spese**

Pagamento MAV	Gratuito
---------------	----------

**Tempi di esecuzione**

A decorrere dal 1 Gennaio 2012	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
--------------------------------	--

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

Modalità	Orario limite ( <i>cut off</i> )
Sportello	<b>15.45</b>

*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11.30 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura*

**PAGAMENTO BOLLETTINO FRECCIA**

**Commissioni e spese**

Pagamento Bollettino Bancario Freccia	Vedi foglio informativo
---------------------------------------	-------------------------

**Tempi di esecuzione**

A decorrere dal 1 Gennaio 2012	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
--------------------------------	--

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

Modalità	Orario limite ( <i>cut off</i> )
Sportello	<b>15.45</b>

*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11.30 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura*

**BOLLETTINI POSTALI PREMARCATI**

**Commissioni e spese**

Pagamento Bollettino Postale Premarcato	€ 2,50
---	--------

**Tempi di esecuzione**

Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
--

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

Modalità	Orario limite ( <i>cut off</i> )
Sportello	<b>15.45</b>

*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore ..... per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). Per le succursali della banca che osservano un orario ridotto il cut off coincide con l'orario di chiusura*

**ALTRE SPESE APPLICABILI AI SERVIZI DI PAGAMENTO**

Commissioni di cambio assegni bancari di terzi su piazza e fuori piazza	7,5 per mille dell'importo con un minimo di € 3,00
Commissioni di cambio assegni bancari e circolari nostro Istituto	5 per mille dell'importo con un minimo di € 3,00
Commissioni di cambio assegni circolari di terzi	5 per mille dell'importo con un minimo di € 3,00



**Foglio Informativo**  
**Cartello relativo a operazioni**  
**di pagamento non rientranti in un contratto**  
**quadro ai sensi del D.lgs 11/2010 (PSD)**

*Aggiornato al 20 Gennaio 2012*

Commissioni per servizio ritiro e contante moneta metallica	2% dell'importo versato/cambiato
Per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 5,00
Per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 5,00
Per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 5,00
Comunicazioni su singole operazioni di pagamento (solo per clienti diversi da consumatori e microimprese)	€ 5,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	€ 5,00
Tasso di cambio applicato	Cambio al durante

#### **DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO**

Ordine di pagamento ad esecuzione immediata	La data di ricezione coincide con il momento in cui la banca riceve l'ordine. Se il momento della ricezione non cade in una giornata operativa per la banca, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva, nel rispetto dell'orario limite di cut off.
Ordine di pagamento per cui è concordato il giorno di esecuzione	La data di ricezione coincide con il giorno convenuto. Se il giorno cade in una giornata non operativa l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva

#### **CALENDARIO GIORNATE NON OPERATIVE**

Tutti i sabati e le domeniche  
01 gennaio (Capodanno)  
06 gennaio (Epifania)  
25 aprile (Anniversario della Liberazione)  
01 Maggio (Festa del Lavoro)  
2 giugno (Festa della Repubblica)  
15 agosto (Assunzione)  
01 novembre (Tutti i Santi)  
08 dicembre (Immacolata Concezione)  
25 dicembre (Santo Natale)  
26 dicembre (S. Stefano)

### **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 è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.

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

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

Se 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 SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

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

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

## OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O INESATTE

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

Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca rimborsa senza indugio al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto.

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

## RECLAMI E RICORSI

I reclami vanno inviati all'**Ufficio Reclami di Banca Apuana Credito Cooperativo di Massa Carrara società cooperativa, Viale E. Chiesa, 4 – 54100 Massa**, 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 all'*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.

Il cliente può altresì far ricorso al *Conciliatore Bancario Finanziario*: in caso di controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca medesima, 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)**.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente.

Nel caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi previsti in materia di servizi di pagamento dal D.Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993 e dalle relative disposizioni di attuazione nonché dal D.Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010, di recepimento della direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento (PSD), sono applicabili alla banca le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 32 del D. Lgs. n. 11/2010 e all'art. 144 del D.Lgs. n. 385/1993.

In ogni caso, qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario ovvero attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario.