

INFORMAZIONI SULLA BANCA
CORTINABANCA – Credito Cooperativo – Società cooperativa

Sede legale e amministrativa: Corso Italia, 80 – 32043 Cortina d'Ampezzo BL

Tel.: 0436 883800 - Fax: 0436 867654

 E-mail: cortinabanca@cortinabanca.it - PEC: cortinabanca@pec.cortinabanca.it - Sito internet: www.cortinabanca.it

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A153729

Iscritta all'Albo delle banche al n. 08511

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, al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Iscrizione al Registro delle Imprese di Treviso-Belluno e C. F. n. 00078700259

Società partecipante al Gruppo IVA 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:

- il **bonifico interno/bonifico Sepa Credit Transfer (SCT)/bonifico estero**, 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;
- il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- 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;
- 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 assuntrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- 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;
- 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 delle operazioni di pagamento ivi effettuate.

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

- 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 del cliente (es. biglietti teatrali);
- alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
- 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

VOCI DI COSTO	
SERVIZI DI PAGAMENTO	
Spese rilascio fotocopie documentazione	€ 2,50 per richieste da evadere entro 8 giorni lavorativi € 5,00 per richieste urgenti da evadere entro il giorno lavorativo successivo
Spese per l'informativa obbligatoria mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	€ 0,00
Spese per comunicazione mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 10,00
Spese per il recupero dei fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 10,00
Spesa per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 5,00
Tasso di cambio (modalità di rilevazione del cambio)	Cambio calcolato sulla base dei valori esposti allo sportello
BONIFICI IN USCITA	
Bonifico interno (su conti della banca)	- in contanti da cliente occasionale € 5,00 - in contanti € 3,00 - con addebito in conto € 1,50 - da Area Self (ATM evoluto) € 1,00 - da internet € 0,50 - giroconto € 0,00
Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro	- in contanti da cliente occasionale € 8,00 - in contanti € 5,00 - con addebito in conto € 3,50 - da Area Self (ATM evoluto) € 1,50

	- da internet € 0,50 - urgente € 5,00
Bonifico di Importo Rilevante (BIR)	€ 5,00
Bonifico estero: (1)	- in contanti da cliente occasionale € 15,00 - in contanti completo di coordinate BIC € 5,00 - in contanti incompleto di coordinate BIC € 10,00 - con addebito in conto completo di coordinate BIC € 5,00 - con addebito in conto incompleto di coordinate BIC € 10,00 - da internet completo di coordinate BIC € 5,00 - da internet incompleto di coordinate BIC € 10,00 - esecuzione tramite assegno € 15,00 - Commissione bonifico estero in uscita 0,15% - min. € 50,00 - Tasso di cambio rilevato al durante - Spread di cambio su quotazioni di riferimento per bonifici in valuta +/- 0,400% - Accredito spese a carico dell'ordinante (spese OUR) € 30,00 - Preavviso invio bonifico tramite fax € 3,33

(1) 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, per la sola operatività da sportello.

DATA DI RICEZIONE E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE
DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI

Ordine di bonifico singolo	Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>), altrimenti la giornata operativa successiva
Bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine o in via permanente, la data di invio della disposizione	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
Bonifici multipli e periodici	Il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva
Altri ordini	Il giorno della presentazione della disposizione, se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>), altrimenti la giornata operativa successiva, ovvero il giorno convenuto e se questo ricade in una giornata non operativa, la giornata operativa successiva

TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE (Regolamento Interbancario) - BONIFICI

Bonifico interno (stessa banca)	Medesimo giorno di addebito dei fondi al debitore (*)
(*) In caso di bonifico interno la banca del beneficiario è anche la banca del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante.	
Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico urgente	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine (**)
Bonifici estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/ SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (calendario Forex) (**)
Altro bonifico estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (calendario Forex) (**)
(**) La data di ricezione dell'ordine è il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>), altrimenti la giornata operativa successiva.	

VALUTE E DISPONIBILITA'
BONIFICI IN ENTRATA

Bonifico Interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in Euro Italia altra banca	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifici estero nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/ SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) (*)
Altri bonifici estero in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento) (*)
(*) Nel caso in cui si renda necessario negoziare la divisa del bonifico in arrivo, occorrerà attendere i giorni del regolamento in divisa, normalmente 2 giorni lavorativi (calendario Forex)	

ALTRE COMMISSIONI SERVIZI DI PAGAMENTO

Pagamento tramite bollettini di c/c postale	- da sportello (cod. 674,896,123/451)* € 1,00 - con addebito in conto (cod. 674,896,123/451)* € 1,00 - da INBank (cod. 674,896,123/451)* € 0,80 - da ATM aziendali e di altre BCC (cod. 674,896,123/451)* € 0,80 - da ATM altri istituti (cod. 674,896,123/451)* € 1,40 - Telecom da INBank € 1,00 - RAI da INBank € 1,50 - bollette CBILL da INBank € 1,00
Commissione aggiuntiva per pagamenti di bollettini di c/c postale oltre i 30 giorni	€ 1,00

*Alla spesa indicata per il servizio di pagamento dei bollettini di c/c postale vanno aggiunte le spese reclamate dall'Ufficio Postale (esclusi Telecom e RAI). I bollettini 451 possono essere pagati solo se non vengono richiesti informazioni o dati aggiuntivi. Il pagamento dei bollettini di c/c postale da INBank è subordinato all'abilitazione al servizio SMS e pagamenti WEB, per il quale si rinvia al Foglio Informativo del relativo contratto.

Commissioni per pagamento utenze	- in contanti € 2,00 - con addebito in conto € 1,00
Pagamento bollettino MAV	- in contanti € 0,00 - con addebito in conto € 0,00 - da internet € 0,00
Pagamento bollettino bancario Freccia	- in contanti € 2,00 - con addebito in conto € 1,00 - da internet € 1,00
Pagamento bollettino RAV	- in contanti € 2,00 - con addebito in conto € 1,00 - da internet € 1,00
Pagamento Ri.Ba. passive	- in contanti € 0,00 - con addebito in conto € 0,00 - da internet € 0,00
Pagamento tramite modello F23 e F24	- in contanti € 0,00 - con addebito in conto € 0,00 - da internet € 0,00

Ogni eventuale imposta o tassa resta a carico del cliente.

INCASSI COMMERCIALI¹
Ri.Ba PASSIVE
Tempo di esecuzione: (Regolamento Interbancario)

giornata operativa successiva alla data di scadenza

MAV/Bollettini Bancari "Freccia" PASSIVI
Tempi di esecuzione (Regolamento Interbancario)

giornata operativa successiva alla data di pagamento (intesa quale data di ricezione dell'ordine)

ALTRI PAGAMENTI
Tempi di esecuzione (Regolamento Interbancario)

Giornata operativa successiva alla ricezione dell'ordine

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa ovvero oltre il limite temporale giornaliero (*cut off*), l'ordine di pagamento si intende ricevuto nella giornata operativa successiva.
Nella tabella sono indicate le giornate considerate "non operative" e i termini di *cut off* per l'erogazione dei servizi di pagamento della Banca.

Giornate non operative:

- i sabati e le domeniche
- tutte le festività nazionali
- il Venerdì Santo
- tutte le festività nazionali dei paesi presso cui sono destinati i pagamenti esteri
- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede della Banca
- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Limite temporale giornaliero (cd. *cut off*):

- le ore 14,00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*)
- l'orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo

Nelle giornate semifestive (es. 14 agosto, 24 dicembre, 31 dicembre, giornata di formazione del personale della banca per le quali è prevista la chiusura pomeridiana, ecc.) il cd. *cut off* è fissato:
- alle ore 10,00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*)
- l'orario di chiusura dello sportello per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo.

L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva

**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 tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

CORTINABANCA - Credito Cooperativo - Società cooperativa- Ufficio Reclami - Corso Italia, 80 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL);
fax: 0436 867654;
e-mail: cortinabanca@cortinabanca.it;
pec: cortinabanca@pec.cortinabanca.it,

che risponde 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca 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 termini di cui sopra, 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, ove sono 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 di Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06 674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.

- ad uno degli altri organismi di mediazione specializzato in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

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).