

## AVVISO ALLA CLIENTELA

### INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO – Aggiornamento al 1 aprile 2011

Gentile Cliente,

ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" integrate con le disposizioni attuative del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (normativa di recepimento della P.S.D.), Le mettiamo a disposizione, con il presente avviso, le informazioni relative alle "singole operazioni non rientranti in un contratto quadro"<sup>1</sup>

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

CARISPAQ SPA

Società per azioni, sede legale in L'Aquila, corso V.Emanuele II n.48

Codice Fiscale, Partita Iva e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese 00098090665 - Iscrizione all'Albo delle Banche 5168

Gruppo bancario Banca popolare dell'Emilia Romagna - 5387.6

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

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

La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia

#### BONIFICI ITALIA

Il servizio prevede l'esecuzione di un ordine di trasferimento fondi disposto dal pagatore (ordinante) alla banca a favore di un beneficiario per mezzo della sua banca.  
Il conto corrente del beneficiario risiede in banche aventi sede in Italia.

#### INFORMAZIONI SULL'ESECUZIONE DELL'ORDINE DI BONIFICO

<i>Identificativo Unico</i>	Il bonifico deve necessariamente contenere l'indicazione del codice IBAN del beneficiario. Il codice IBAN è una combinazione di lettere e numeri che identifica con chiarezza un conto interessato da un'operazione di pagamento.
<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	I bonifici disposti su supporto cartaceo vengono eseguiti non oltre 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione; per disposizioni di pagamento multiple, disposti su supporto cartaceo o magnetico l'esecuzione avviene non oltre 4 (quattro) giornate operative successive alla data di ricezione. L'accredito al beneficiario avviene nello stesso giorno lavorativo bancario in cui i fondi sono disponibili presso la banca (data di regolamento).
<i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire il bonifico</i>	Il bonifico non può essere revocato una volta ricevuto dalla Banca. La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del bonifico entro il giorno lavorativo precedente alla data di esecuzione concordata. La revoca del bonifico deve essere disposta dal cliente per iscritto.
<i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i>	Il cliente può ottenere la rettifica di un bonifico non autorizzato o effettuato in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data dell'operazione.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

<sup>1</sup> Operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della normativa in tema di "servizi di pagamento" (D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11) non disciplinate dal contratto di conto corrente.

- bonifico disposto allo sportello verso filiali della banca con regolamento per cassa: € 6,46
- bonifico disposto allo sportello verso altre banche con regolamento per cassa: € 6,46
- bonifico disposto allo sportello verso altre banche – Urgente: € 7,75
- recupero spese per rifiuto cartaceo: € 10,00
- recupero spese per recupero fondi: € 15,00

## AVVISO ALLA CLIENTELA

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO  
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO – Aggiornamento al 1 aprile 2011

<b>BONIFICI TRANSFRONTALIERI ED ESTERI</b>	
<p>Si definiscono “<b>bonifici transfrontalieri</b>”, le operazioni per le quali ricorrono i seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il bonifico è in EURO, corone svedesi (SEK) o altra valuta di paese dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE) ;</li> <li>- 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;</li> <li>- l'ordinante e il beneficiario possono essere la stessa persona.</li> </ul> <p>Si definiscono “<b>bonifici esteri</b>”, i bonifici eseguiti in valuta diversa dall'Euro, le corone svedesi (SEK) o altre valute di Paesi dello Spazio Economico Europeo.</p>	
<i>Identificativo Unico</i>	Il bonifico deve necessariamente contenere l'indicazione dei codici IBAN e BIC del beneficiario. Il codice IBAN è una combinazione di lettere e numeri che identifica con chiarezza un conto interessato da un'Operazione di Pagamento. Il BIC è un codice alfanumerico che identifica in modo univoco la banca del beneficiario nella rete SWIFT.
<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	I bonifici disposti su supporto cartaceo vengono eseguiti non oltre 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione; per disposizioni di pagamento multiple, disposti su supporto cartaceo o magnetico l'esecuzione avviene non oltre 4 (quattro) giornate operative successive alla data di ricezione. L'accredito al beneficiario avviene nello stesso giorno lavorativo bancario in cui i fondi sono disponibili presso la banca (data di regolamento).
<i>Tasso di cambio</i>	La Banca applica il cambio rilevato al momento di esecuzione dell'operazione di pagamento. In assenza di quotazione ufficiale, i cambi per i bonifici in divisa vengono continuamente aggiornati dal sistema informativo della Banca, nel corso della giornata. Il cambio applicabile alle operazioni viene fornito dal personale della Dipendenza previa semplice richiesta del cliente.
<i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire il bonifico</i>	Il bonifico non può essere revocato una volta ricevuto dalla Banca. La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del bonifico entro il giorno lavorativo precedente alla data di esecuzione concordata. La revoca del bonifico deve essere disposta dal cliente per iscritto.
<i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i>	Il cliente può ottenere la rettifica di un bonifico non autorizzato o effettuato in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data dell'operazione.
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<i>Commissioni e spese relative ai BONIFICI TRASFRONTALIERI</i>	In relazione ai bonifici in EURO o CORONE SVEDESI fino a € 50.000 compresi o controvalore si applicano le stesse commissioni applicate ai BONIFICI ITALIA come previsto dal Regolamento (CE) n. 924/09. In relazione ai bonifici eseguiti in altre divise e bonifici in Euro o Corone Svedesi superiori ad € 50.000 o controvalore si applicano le seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commissione di intervento / negoziazione: 0,20%, minimo € 0,52</li> <li>- Spese per trasferimento via swift: € 10,50</li> <li>- Diritto di urgenza: € 15,00</li> <li>- recupero spese per rifiuto cartaceo: € 10,00</li> <li>- recupero spese per recupero fondi: € 15,00</li> </ul>
<i>Condizioni e spese relative ai BONIFICI ESTERI</i>	In relazione ai bonifici eseguiti in valuta diversa dall'Euro, le corone svedesi o altre valute di Paesi dello Spazio Economico Europeo, si applicano le seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commissione di intervento / negoziazione: 0,20%, minimo € 0,52</li> <li>- Spese per trasferimento via swift: € 10,50</li> <li>- Maggiorazione operazioni in USD: € 7,75</li> <li>- Diritto di urgenza: € 12,91</li> <li>- recupero spese per rifiuto cartaceo: € 10,00</li> </ul>

	- recupero spese per recupero fondi: € 15,00
--	--

## AVVISO ALLA CLIENTELA

**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO  
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO – Aggiornamento al 1 aprile 2011**

<b>PAGAMENTI VARI</b>	
<p>Il servizio consente al pagatore di disporre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagamento MAV (mediante avviso): bollettino emesso dalla banca del creditore;</li> <li>- pagamento RAV (mediante avviso): bollettino emesso da Agenti per la Riscossione autorizzati;</li> <li>- pagamento BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA: bollettino bancario precompilato emesso dal creditore;</li> <li>- pagamento BOLLETTINO UTENZE VARIE: bollettino premarcato emesso da un creditore convenzionato con la banca.</li> </ul>	
<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	Il pagamento del bollettino viene eseguito dalla banca entro 3 giornate operative successive alla data di ricezione.
<i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire il pagamento</i>	<p>Il bollettino non può essere revocato una volta ricevuto dalla Banca.</p> <p>La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del bollettino sino al momento della sua esecuzione.</p> <p>Qualora l'esecuzione del pagamento del bollettino sia stata concordata in un giorno determinato, il cliente può revocare l'ordine non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.</p> <p>La revoca dell'ordine di pagamento deve essere disposta dal cliente per iscritto.</p>
<i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i>	Il cliente può ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca entro 13 mesi dalla data del pagamento.
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- commissione pagamento MAV: € 0,00</li> <li>- commissioni pagamento RAV: € 2,58</li> <li>- commissione pagamento bollettino freccia: € 1,29</li> <li>- commissione pagamento bollettino utenze varie: € 2,50</li> </ul>	

<b>RICEVUTA BANCARIA (RIBA)</b>	
<p>Il servizio consente al pagatore di disporre il pagamento di Ricevute Bancarie elettroniche emesse dal creditore.</p>	
<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	Il pagamento della RIBA viene eseguito dalla banca nella data di scadenza o entro la giornata operativa successiva alla data di ricezione
<i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire pagamenti di RIBA</i>	<p>Il pagamento della RIBA non può essere revocato una volta eseguito dalla Banca.</p> <p>La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del pagamento sino al momento della sua esecuzione</p> <p>Qualora l'esecuzione del pagamento della RIBA sia stata concordata in un giorno determinato, il cliente può revocare l'ordine non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.</p> <p>La revoca dell'ordine di pagamento della RIBA deve essere disposta dal cliente per iscritto.</p>
<i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i>	Il cliente può ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca entro 13 mesi dalla data del pagamento.
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
commissione pagamento RIBA: € 0,00	

## AVVISO ALLA CLIENTELA

**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO – Aggiornamento al 1 aprile 2011**

### ALTRE INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

#### CONSENSO AD ESEGUIRE UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento è un elemento necessario per la sua corretta esecuzione, in sua assenza, non può considerarsi autorizzata. Il consenso deve essere prestato nelle forme e secondo la procedura convenuta tra la Banca ed il Cliente, in base alla tipologia dell'operazione di pagamento disposta. In particolare, le operazioni di pagamento devono essere sottoscritte dal soggetto titolare del potere di firma sul Conto. La Banca dà esecuzione agli ordini di pagamento disposti dal Cliente, a condizione che gli stessi contengano tutte le indicazioni necessarie per l'esecuzione dell'operazione di pagamento richiesta. Gli ordini di pagamento eseguiti conformemente all'Identificativo Unico fornito dal Cliente devono ritenersi correttamente effettuati. Se l'Identificativo Unico fornito dal Cliente è inesatto, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca non è tenuta a compiere alcuna verifica con riguardo ad eventuali ulteriori dati forniti dal Cliente. Se l'Identificativo Unico fornito dal Cliente è inesatto, la Banca compie sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di Pagamento, addebitando al Cliente le spese sostenute per tale attività. La Banca si riserva la facoltà di addebitare le eventuali spese reclamate da terzi, nel caso in cui risultasse impossibile il trattamento automatizzato delle suddette Operazioni (ad esempio, bonifici privi dell'indicazione del codice IBAN e/o BIC).

#### RICEZIONE DI UN ORDINE DI PAGAMENTO

L'ordine di pagamento si intende ricevuto il giorno della sua presentazione presso lo sportello bancario, se disposto su supporto cartaceo o magnetico. Se il momento della ricezione di un ordine di pagamento non ricorre in una giornata operativa o qualora esso pervenga alla Banca oltre il tempo utile per la sua immissione nelle procedure interbancarie, l'ordine di pagamento si intenderà ricevuto nella giornata operativa successiva alla presentazione. In particolare, si intenderanno ricevuti nella giornata operativa successiva, gli ordini di pagamento disposti: su supporto cartaceo o magnetico se ricevuti oltre l'orario di apertura dello sportello bancario. Nel caso in cui all'ordine di pagamento debba essere data esecuzione in un giorno determinato con data futura, la data della ricezione coincide con il giorno convenuto. Ove il giorno convenuto non coincida con una giornata operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

#### RECLAMI

Per eventuali contestazioni in merito ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente ha diritto di rivolgersi all'Ufficio Reclami, istituito presso la Direzione Generale della Banca. Il reclamo deve essere formulato per iscritto e trasmesso mediante lettera o in via informatica, ovvero consegnato allo sportello presso cui è intrattenuto il rapporto; l'attività di gestione del reclamo è gratuita per il Cliente, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato. La Banca si pronuncia sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo e indica, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo è ritenuto infondato, la Banca fornisce un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente che sia rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel predetto termine di 30 giorni, e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo stesso, può proporre ricorso all'ABF:

- nei limiti di euro 100.000, se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo;
- senza limiti di importo per le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

La Guida concernente l'accesso all'ABF è a disposizione del Cliente presso le Filiali della Banca, sul sito internet della stessa e sul sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario all'indirizzo [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Il cliente può altresì presentare esposti a Banca d'Italia.

#### 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 Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

#### SANZIONI AMMINISTRATIVE

Le eventuali violazioni della disciplina in materia di pagamento da parte della banca sono soggette alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 32 del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e successive modifiche ed integrazioni.