

## 1S - FOGLIO INFORMATIVO

relativo a:

### SERVIZI DI PAGAMENTO DISCIPLINATI DAL D.LGS. N. 11/2010 (PSD) DIVERSI DALLE CARTE DI PAGAMENTO

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA MONTE PRUNO – Credito Cooperativo di Fisciano, Roscigno e Laurino – Soc. Coop.

Sede Legale in Roscigno (SA) – cap 84020 - Via IV Novembre, snc

Sede Amministrativa e Direzione Generale in Sant'Arzenio (SA) – cap 84037 – Via Paolo Borsellino, snc

Tel.: 0975/398611 - Fax: 0975/398630

e-mail: [segreteria@bccmontepruno.it](mailto:segreteria@bccmontepruno.it) – PEC [segreteria@pec.bccmontepruno.it](mailto:segreteria@pec.bccmontepruno.it)

Sito internet: [www.bccmontepruno.it](http://www.bccmontepruno.it)

Registro delle Imprese della CCAA di Salerno: C.F. 00269570651 – R.E.A. n. 115469

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 4673.0.0 - cod. ABI 08784

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A159517

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

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.

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220.

#### CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO

Con la prestazione di servizi di pagamento, il Cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando in via generale il conto corrente acceso presso la Banca.

Il servizio consente di:

- **incassare crediti tramite il servizio Ri.Ba** (Ricevuta Bancaria), ossia 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;
- **incassare crediti attraverso il servizio di addebito diretto** (SDD – Sepa Direct Debit), ovvero il servizio di pagamento in base al quale un'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario in conformità al consenso dato dal pagatore direttamente al beneficiario o alla Banca del beneficiario (Banca assuntrice) o alla Banca del pagatore medesimo (Banca domiciliataria);
- **incassare crediti attraverso** l'emissione di moduli contrassegnati con le diciture **“MAV”** (Pagamento mediante avviso) e **“Freccia”** (bollettino bancario precompilato). Tali moduli sono utilizzati dal debitore 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;
- **pagare mediante bonifico** (SCT- Sepa Credit Transfer) una somma determinata a favore di un beneficiario presso altri sportelli della Banca o presso altre banche italiane o estere. Per i bonifici nazionali l'ordine deve obbligatoriamente contenere le coordinate bancarie del beneficiario secondo lo standard IBAN (International Bank Account Number);
- **pagare somme attraverso Ri.Ba, SDD, bolletini “Mav” e “Freccia”** emessi a proprio debito-

I principali rischi che il Cliente deve tenere in considerazione sono:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), se contrattualmente previsto;
- mancata esecuzione del pagamento per assenza di fondi;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito;
- irregolarità formali o contraffazione riguardo gli incassi tramite procedura SDD;
- mancata accettazione da parte della Banca domiciliataria dell'ordine permanente di addebito o revoca da parte del debitore, indirizzata alla propria Banca, dell'autorizzazione stessa;

- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- disguidi tecnici (non giustificabili con i casi di forza maggiore) che impediscano all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del Cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

<b>BONIFICI IN USCITA</b>			
<b>Commissioni e spese</b>			
<b>Bonifico SEPA (SCT – SEPA CREDIT TRANSFER) e bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in euro, corone svedesi o lei rumeni ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009</b>			
<b>Modalità</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Stessa Banca</b>	<b>Altra Banca</b>
Sportello	Generico	zero Eur	3,00 Eur
InBank	Generico	zero Eur	0,60 Eur
Con ordine permanente	-	zero Eur	3,00 Eur
Con Distinta	-	zero Eur	3,00 Eur
Mediante presentazione massiva	-	zero Eur	3,00 Eur

<b>Bonifici Italia urgenti</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Stessa Banca</b>	<b>Altra Banca</b>
Sportello	zero Eur	15,00 Eur

<b>Bonifico estero in ambito UE/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in divise 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)</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
Sportello	commissioni di intervento	Zero
	spese fisse	0,1% dell'importo – Minimo € 15,00 – Massimo € 50,00
	Tasso di cambio per bonifici in divisa diversa dall'euro	Fixing del giorno precedente + 1 punto percentuale
	spese swift	Zero
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	25,82 Eur
	spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	Zero
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	Zero
Canale telematico	commissioni di intervento	Zero
	spese fisse	0,1% dell'importo – Minimo € 15,00 –

<b>Bonifico estero in ambito UE/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in divise 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)</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
		Massimo € 50,00
	Tasso di cambio per bonifici in divisa diversa dall'euro	Fixing del giorno precedente + 1 punto percentuale
	spese swift	Zero
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	25,82 Eur
	spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	Zero
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	Zero

<b>Altri bonifici estero compresi i bonifici SEPA non rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento CE n. 924/2009</b>		
<b>Modalità</b>	<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
Sportello	commissioni di intervento	zero
	spese fisse	0,1% dell'importo – Minimo € 15,00 – Massimo € 50,00
	Tasso di cambio per bonifici in divisa diversa dall'euro	Fixing del giorno precedente + 1 punto percentuale
	spese swift	zero
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	25,82 Eur
	spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	zero
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	zero
Canale telematico	commissioni di intervento	zero
	spese fisse	0,1% dell'importo – Minimo € 15,00 – Massimo € 50,00
	Tasso di cambio per bonifici in divisa diversa dall'euro	Fixing del giorno precedente + 1 punto percentuale
	spese swift	zero
	recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici effettuati in divisa diversa dall'euro con applicazione delle spese in modalità "OUR", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	zero
	spese fisse per emissione Comunicazione Valutaria Statistica (CVS) (ove prevista)	zero
	spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	zero

<b>Valute</b>	
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Data valuta di addebito</b>
Bonifico – SEPA	Giornata operativa di addebito
Bonifico – SEPA instant	
Bonifico urgente	
Bonifico estero in euro o in divisa di Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria.	
Altri bonifici estero	

<b>Cut off (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)</b>		
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Modalità</b>	<b>Orario limite (cut off)</b>
Bonifico SEPA	Sportello	Disposto entro le ore 15,30
	InBank	Ricevuto entro le ore 14,00
Bonifico Estero	Sportello	Disposto entro le ore 13,00
	InBank	Ricevuto entro le ore 12,00
Bonifico Italia URGENTI	Sportello	Disposto entro le ore 12,00
	InBank	Ricevuto entro le ore 10,00

*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11,00 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.*

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

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

<b>Tempi di esecuzione</b>		
<b>Tipo Bonifico</b>	<b>Modalità</b>	<b>Giorno di accredito della Banca del beneficiario(*)</b>
Bonifico interno (stessa banca)	-	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)
Bonifico SEPA	Sportello	1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
	Canale telematico	1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria.	Sportello	Massimo 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
	Canale telematico	Massimo 2 (due) giornate operative successive 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.

<b>BONIFICI IN ENTRATA</b>			
<b>Commissioni e spese</b>			
<b>Tipologia</b>	<b>Stessa Banca</b>	<b>Altra Banca</b>	
Bonifici SEPA (SCT – SEPA CREDIT TRANSFER) e bonifico transfrontaliero in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) in euro, corone svedesi o lei rumeni ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009	Zero	Zero	
Bonifici urgenti	Zero	Zero	

<b>Bonifico estero in ambito UE/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) 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)</b>	
<b>Voce</b>	<b>Importo</b>
commissioni di intervento	Zero
Spese "shared"	Euro 3,00
Spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	zero
recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici in divisa diversa dall'euro effettuati con applicazione delle spese in modalità "BEN", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	Euro 5,00
Tasso di cambio per bonifici in divisa diversa dall'euro	Fixing del giorno precedente – 2 punti percentuali

**Bonifico estero in ambito UE/ Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) 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
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	zero

**Altri bonifici estero compresi i bonifici SEPA non rientranti nell'ambito di applicazione del Regolamento CE n. 924/2009**

Voce	Importo
commissioni di intervento	zero
Spese "shared"	Euro 3,00
spese fisse bonifici in divisa diversa dall'euro	zero
recupero oneri a carico del beneficiario per bonifici in divisa diversa dall'euro, effettuati con applicazione delle spese in modalità "BEN", salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	Euro 5,00
Tasso di cambio per bonifici in divisa diversa dall'euro	Fixing del giorno precedente – 2 punti percentuali
spese invio comunicazioni (solo per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	zero

**Valute e disponibilità dei fondi**

Tipo Bonifico	Data valuta di accredito e disponibilità dei fondi
Bonifico Interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico estero in divisa di Stato membro dell'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).

**SDD (Sepa Direct Debit) ATTIVI**
**Commissioni e spese**

Tipologia	Voce	Importo
Incasso Stessa Banca	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa da supporto elettronico	5,00 Eur
	Commissione fissa rid manuale	15,00 Eur
Incasso Altre Banche	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa da supporto elettronico	5,00 Eur
	Commissione fissa rid manuale	15,00 Eur
Insoluti stessa Banca	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	12,00 Eur
	spese	Zero
Insoluti altre Banche	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	12,00 Eur
	spese	zero

Richiamo	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	15,00 Eur
	spese	zero
Proroga	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	15,00 Eur
	spese	zero

<b>Valuta di accredito e disponibilità dei fondi</b>	
	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca (data regolamento)

<b>Termine per l'accettazione delle disposizioni</b>	
	30 (trenta) giornate operative anteriori alla data scadenza

<b>Tempi di esecuzione</b>	
	Tali da consentire l'addebito dei fondi all'altra banca alla data di scadenza

<b>SDD (Sepa Direct Debit) PASSIVI</b>
<b>Commissioni e spese</b>

Tipologia	Voce	Importo
SDD Energia elettrica	Commissioni	zero
	spese	zero
SDD Telefonia	commissioni	zero
	spese	zero
SDD Gas	commissioni	zero
	spese	zero
SDD	commissioni	1,00 Eur
	spese	zero
Spesa di storno per mancanza fondi		zero

<b>Valuta di addebito</b>	
	Giornata operativa di addebito

<b>Tempi di esecuzione</b>	
Accredito dei fondi alla banca del creditore alla data di scadenza	

<b>Ri.Ba ATTIVE</b>
<b>Commissioni e spese</b>

Spese per distinta	zero
Spese richiesta esito - stessa Banca - altre Banche	zero 8,00 Eur
Spese acquisizione per singolo effetto - cartacei - supporto elettronico - presentati da home banking	8,00 Eur 5,00 Eur 2,50 Eur

Tipologia	Voce	Importo
Insoluti stessa Banca	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	12,00 Eur
	spese	zero
Insoluti altre Banche	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	Zero
	commissione fissa	12,00 Eur
	spese	zero
Richiamo	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	Zero
	commissione fissa	15,00 Eur
	spese	zero
Proroga	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	15,00 Eur
	spese	zero
Pagato stessa Banca	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	8,00 Eur
	spese	zero
Pagato altre Banche	percentuale sull'importo effetto - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	8,00 Eur
	spese	zero

<b>Valuta e disponibilità dei fondi</b>	
	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della Banca (data di regolamento)

<b>Termine per l'accettazione delle disposizioni</b>	
	30 giornate lavorative anteriori alla scadenza

<b>Ri.Ba PASSIVE</b>
<b>Commissioni e spese</b>

Penale per comunicazione insoluto oltre la scadenza (se consentito dalla Banca)	
Pagamento allo sportello con addebito in conto	zero
Pagamento allo sportello con prenotazione prima della scadenza, con addebito in conto	zero
Pagamento mediante InBank	zero
Pagamento mediante CBI	zero

<b>Valuta di addebito</b>
Giornata operativa di addebito

<b>Tempi di esecuzione</b>
Accredito dei fondi alla banca del creditore un giorno operativo successivo alla data di scadenza.

<b>RITIRO Ri.Ba. (pagamento Ri.Ba. domiciliata presso altra banca)</b>
Eur 15,00 per disposizione

**MAV ATTIVI**  
**Commissioni e spese**

Tipologia	Voce	Importo
Spese di presentazione	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa da supporto elettronico	5,00 Eur
	Commissione fissa mav manuale	15,00 Eur
Esito stessa banca	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	zero
	spese	zero
Esito altre banche	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	15,00 Eur
	spese	zero
Insoluto	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	12,00 Eur
	spese	zero
Richiamo	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	15,00 Eur
	spese	zero

<b>Valuta</b>	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca (data regolamento)
---------------	---

**MAV PASSIVI**  
**Commissioni e spese**

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

<b>Valuta di addebito</b>	Giornata operativa di addebito
---------------------------	--------------------------------

<b>Tempi di esecuzione</b>	Massimo 2 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.
----------------------------	---

**BOLLETTINO FRECCIA ATTIVO**  
**Commissioni e spese**

Tipologia	Voce	Importo
Pagato stessa banca	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	5,00 Eur
	spese	zero



Pagato altre banche	percentuale sull'importo singola operazione - minimo - massimo	zero
	commissione fissa	5,00 Eur
	spese	zero

<b>Valuta</b>	Stessa giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della Banca (data di regolamento)
---------------	--

<b>BOLLETTINO FRECCIA PASSIVO</b>	
<b>Commissioni e spese</b>	
Pagamento Bollettino Bancario Freccia	zero

<b>Valuta di addebito</b>	Giornata operativa di addebito
---------------------------	--------------------------------

<b>Tempi di esecuzione</b>	Massimo 1 (una) giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine.
----------------------------	---

<b>BOLLETTINI POSTALI UTENZE CONVENZIONATE (ENEL)</b>	
<b>Commissioni e spese</b>	
Pagamento Bollettino Postale	1,00 Eur

<b>Tempi di esecuzione</b>	Massimo 1 (una) giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
----------------------------	--

<b>BOLLETTINI PAGABILI ATTRAVERSO IL SERVIZIO CBILL*</b>	
<b>Commissioni e spese</b>	
Pagamento Bollettino	1,00 Eur (a sportello e mediante InBank)
*L'elenco delle aziende aderenti al servizio è consultabile sul sito <a href="http://www.cbill.it">www.cbill.it</a>	

<b>Tempi di esecuzione</b>	Massimo 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
----------------------------	--

<b>BOLLETTINI POSTALI (riservato solo agli utenti InBank)</b>	
<b>Commissioni e spese</b>	
Pagamento Bollettino Postale in bianco o premarcato	1,90 eur
<b>Tempi di esecuzione</b>	
Massimo 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine.	

<b>GIORNATE NON OPERATIVE</b>	
Giornate non operative: - i sabati e le domeniche - tutte le festività nazionali - il Venerdì Santo - tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede - 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.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il contratto è a tempo indeterminato.

Il Cliente può recedervi in ogni momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura.

In caso di recesso della Banca, questa deve dare al cliente un preavviso di almeno 2 mesi.

Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il Cliente.

La Banca può recedere dal contratto anche senza preavviso qualora sussista un giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Cliente stesso.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La chiusura del rapporto coincide con la data di perfezionamento del recesso, salvo l'obbligo per il Cliente di preconstituire i fondi motivatamente richiesti dalla banca per chiudere partite eventualmente ancora sospese.

#### Reclami, ricorsi e mediazione

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

BANCA MONTE PRUNO – Credito Cooperativo di Fisciano, Roscigno e Laurino – Soc. Coop.

Ufficio Reclami

Via Paolo Borsellino snc – 84037 – Sant'Arzenio (SA)

Fax: 0975/398630

e-mail: [trasparenza@bccmontepruno.it](mailto:trasparenza@bccmontepruno.it)

pec: [segreteria@pec.bccmontepruno.it](mailto:segreteria@pec.bccmontepruno.it)

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, 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.

#### LEGENDA

<b>Pagatore</b>	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.
<b>Beneficiario</b>	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
<b>Operazione di pagamento</b>	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
<b>Giornata operativa</b>	Il giorno in cui la banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
<b>Identificativo unico</b>	La combinazione di lettere, numeri o simboli che la banca indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire alla propria banca per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto corrente per l'esecuzione di una operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto corrente, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento.
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Microimpresa</b>	Impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.
<b>Impresa</b>	Impresa utilizzatore di servizi di pagamento che non rientra nella categoria di microimpresa
<b>Valuta</b>	Data di inizio di decorrenza degli interessi
<b>Data disponibilità</b>	Data in cui il cliente può utilizzare i fondi accreditati
<b>SEPA (Single Euro Payment Area)</b>	Area nella quale i cittadini e le imprese possono effettuare e ricevere pagamenti in euro con condizioni di base, diritti e obblighi omogenei in tutti i 27 paesi dell'Unione Europea e nei 4 paesi dell'EFTA (Norvegia, Islanda e Liechtenstein e Svizzera)
<b>Bonifico SEPA (o SEPA Credit Transfer)</b>	Bonifico in euro eseguito in ambito SEPA secondo regole, le prassi e gli standard interbancari fissati dall'EPC (European Payment Council, organismo di

	autoregolamentazione nato dall'iniziativa dell'industria bancaria europea come organo decisionale e di coordinamento per la creazione della SEPA)
<b>CVS (Comunicazione valutaria statistica)</b>	Segnalazione spettante agli operatori residenti in Italia e trasmessa alla Banca d'Italia. Contiene informazioni sull'operazione e sull'operatore residente, al quale l'operazione fa riferimento.
<b>Paesi Unione Europea</b>	15 paesi che adottano l'euro quale valuta ufficiale (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Cipro e Malta) e 12 paesi che adottano una valuta ufficiale diversa dall'euro (Regno Unito, Svezia, Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia, Ungheria, Bulgaria, Romania).
<b>BEN (tutte le spese a carico del beneficiario)</b>	Le spese bancarie sono tutte a carico del beneficiario, incluse quelle della Banca Ordinante. L'ordinante viene addebitato solo per l'importo del bonifico, mentre il beneficiario riceve i fondi al netto delle spese della sua Banca e di quelle della Banca Ordinante e/o di eventuali banche intermediarie
<b>SHARED</b>	Le spese bancarie della Banca Ordinante sono a carico dell'ordinante, le spese bancarie della Banca del beneficiario sono a carico del beneficiario
<b>OUR (tutte le spese sono a carico dell'ordinante)</b>	Le spese bancarie sono tutte a carico dell'ordinante, incluse quelle della Banca estera. Il beneficiario riceve l'esatto importo del bonifico senza deduzione di spese
<b>Calendario Forex</b>	Calendario valido per l'identificazione del giorno lavorativo di regolamento delle transazioni in divisa, che di norma corrisponde al secondo giorno lavorativo bancario successivo alla data di conclusione dell'operazione e che dipende anche dalla combinazione delle festività nazionali dei vari Paesi
<b>IBAN</b>	Il codice IBAN (International Bank Account Number) costituisce l'identificativo unico per individuare correttamente ciascun correntista bancario ed è riportato con chiarezza sull'estratto conto. Il codice IBAN in Italia è composto da 27 caratteri alfanumerici e risulta formato come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice paese (2 caratteri alfabetici), individua il Paese dove è tenuto il conto (per l'Italia "IT");</li> <li>• Codice controllo (2 cifre), consente di verificare l'esattezza del codice IBAN;</li> <li>• CIN (1 carattere alfabetico);</li> <li>• Codice ABI (5 cifre), identifica la Banca dove è aperto il conto;</li> <li>• Codice CAB (5 cifre), individua la filiale della Banca;</li> <li>• Numero di conto corrente (12 caratteri alfanumerici), identifica il conto corrente (N.B.: se il numero di conto è di lunghezza inferiore a 12 caratteri si deve procedere all'allineamento a destra riempiendo i caratteri vuoti a sinistra con "zero"</li> </ul>
<b>MAV e Bollettino Freccia</b>	Moduli utilizzati dal debitore per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario. La Banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria
<b>Ri.Ba.</b>	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
<b>SDD – Sepa Direct Debit</b>	Operazione di addebito diretto eseguite nell'ambito dell'area SEPA. Può configurarsi secondo due schemi di incasso: 1) SDD Core, utilizzabile, dal lato del pagatore, con tutte le tipologie di clienti; 2) SDD B2B (Business to Business), utilizzabile, dal lato del pagatore, laddove il pagatore non rivesta la qualifica di consumatore