BANCA PASSADORE & C.
FONDATA NEL 1888
GENOVA

NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO PAGAMENTI

Bonifici e pagamenti mediante bollettini precompilati (es. MAV, RAV)

Operazioni non rientranti in un contratto di conto corrente

Art. 1 – Oggetto

1.Il servizio di e pagamenti viene espletato anche in conformità a quanto disposto dal decreto legislativo 27/1/2010, n.11 e successive modifiche e integrazioni da cui il Cliente e la Banca recepiscono diritti e obblighi.

2. Le disposizioni successive si applicano:

- ai servizi prestati in euro o in una delle divise ufficiali degli Stati Membri dell'Unione Europea non appartenenti all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo, quando le banche (o l'unica banca) coinvolte nell'operazione sono insediate in Paesi appartenenti all'Unione Europea o in uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo;
- alle operazioni di pagamento in cui la banca del pagatore e del beneficiario (o l'unica banca) sono insediati nello Spazio Economico Europeo e la divisa in cui è disposto il pagamento non è una divisa di uno stato dello Spazio Economico Europeo;
- alle operazioni di pagamento in cui una sola delle banche tra quelle del beneficiario e del pagatore è insediata nello Spazio Economico Europeo disposte in qualsiasi divisa, per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

3.Il bonifico è un servizio di pagamento che consente al Cliente: (i) di trasferire fondi sul conto corrente di un beneficiario, addebitando il proprio conto, (ii) di ricevere fondi sul proprio conto corrente, accreditandolo.

Il bonifico SEPA Credit Transfer (SCT), di seguito bonifico SEPA, è un bonifico che consente di trasferire importi in Euro da un conto corrente ad altro conto aperto presso banche che si trovino in Italia o in un altro Paese SEPA e aderiscano alla convenzione SEPA SCT.

Il bonifico transfrontaliero è un bonifico in Euro, Lei Romeni o in Corone Svedesi disposto su incarico di un ordinante, tramite una banca insediata in uno Stato membro UE/SEE, a favore di un beneficiario presso una banca di un altro Stato membro.

Il bonifico estero è un bonifico non ricompreso nei punti precedenti. I bonifici verso paesi non SEPA sono detti bonifici – extra SEPA.

Il bonifico istantaneo SEPA Credit Transfer Instant (SCT Instant) è un bonifico SEPA che consente di trasferire importi in Euro da un conto corrente ad altro conto aperto presso banche che si trovino in Italia o in un altro Paese SEPA e aderiscano alla convenzione SEPA SCT Instant, il cui importo è riconosciuto al beneficiario entro pochi secondi dal momento della ricezione dell'ordine di pagamento da parte della banca ordinante.

4.Il servizio consente il pagamento di bollettini precompilati (es. MAV - "Pagamento mediante avviso"-, RAV - "Riscossione mediante avviso" -, Bollettino Bancario Freccia e Bollettino Postale) sulla base di avvisi di pagamento in euro presentati dal Cliente.

5.L'avviso contiene la menzione dell'importo in euro e l'indicazione della data del pagamento.

4. Il servizio è regolato, oltre che dal presente contratto e dalla legge nazionale e comunitaria, dagli accordi interbancari vigenti alla data di esecuzione del pagamento.

Art. 2 – Autorizzazione e revoca

1.La Banca esegue i pagamenti disposti dal Cliente con ordine scritto o con modalità telematica nonché i pagamenti autorizzati dal Cliente nella forma e con le modalità previste per ciascun servizio di pagamento. Il consenso a eseguire operazioni di pagamento può altresì essere prestato tramite il beneficiario ovvero tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento per i conti accessibili online, ove previsto in relazione a specifici servizi di pagamento.

2.Il consenso può essere revocato, per iscritto o con altra modalità concordata con il Cliente, in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima che l'ordine di pagamento diventi irrevocabile ai sensi del successivo art. 8. Le operazioni di pagamento eseguite dopo la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

Art. 3 - Informazioni necessarie per l'esecuzione di un ordine di pagamento

1. Affinché l'ordine di pagamento sia eseguito, il Cliente deve fornire i dati relativi al beneficiario e al pagamento previsti da norme di legge ovvero da accordi interbancari.

2. La Banca offre gratuitamente un servizio di verifica del beneficiario. La Banca effettua la verifica immediatamente dopo che il Cliente ha fornito le informazioni relative al beneficiario e prima che il Cliente autorizzi il bonifico. Il servizio è offerto indipendentemente dal canale dispositivo utilizzato.

3. Il servizio di verifica è prestato conformemente a quanto segue:

a) qualora il Cliente abbia inserito nell'ordine di bonifico l'IBAN e il nome del beneficiario, la Banca verifica la corrispondenza tra l'IBAN del conto e il nome del beneficiario. In caso di mancata corrispondenza, la Banca, sulla base delle informazioni fornite dalla banca del beneficiario, ne dà notifica al Cliente e lo informa del fatto che l'autorizzazione del bonifico potrebbe comportare il trasferimento dei fondi su un conto di pagamento non detenuto dal beneficiario indicato dal Cliente. Se il nome del beneficiario fornito dal Cliente e l'IBAN presentano una quasi-corrispondenza, la Banca indica al Cliente il nome del beneficiario associato all'IBAN fornito dal Cliente;

b) se il beneficiario è una persona giuridica, la Banca può consentire al Cliente di fornire l'IBAN unitamente a dati diversi dal nome del beneficiario che identifichino quest'ultimo in modo inequivocabile e, se quegli stessi dati sono disponibili nel sistema interno della banca del beneficiario, quest'ultima, su richiesta della Banca, verifica se l'identificativo del conto di pagamento e il dato fornito dal pagatore corrispondono. Se l'identificativo del conto di pagamento e il dato fornito dal Cliente non corrispondono, la Banca, sulla base delle informazioni fornite dalla Banca del beneficiario, ne dà notifica al pagatore;

c) nel caso in cui il conto identificato mediante un identificativo fornito dal cliente è detenuto per conto di più beneficiari, il Cliente può fornire alla Banca informazioni supplementari per identificare inequivocabilmente il beneficiario. La banca destinataria conferma se il beneficiario indicato dal Cliente figura tra i beneficiari per conto dei quali è mantenuto o detenuto il conto. Qualora il beneficiario indicato dal Cliente non figuri tra i beneficiari per conto dei quali è mantenuto o detenuto il conto, la Banca ne dà notifica al Cliente;

d) nel caso di ordini di pagamento su supporto cartaceo, la Banca presta il servizio di verifica al momento della ricezione dell'ordine di pagamento, ad eccezione del caso in cui il Cliente non sia presente al momento della consegna dell'ordine alla Banca;

e) i Clienti non consumatori possono rinunciare al servizio di verifica quando impartiscono "pacchetti" di ordini di pagamento multipli;

f) i Clienti che hanno rinunciato al servizio di verifica hanno il diritto di annullare in qualunque momento la rinuncia e fruire di tale servizio;

g) la Banca non è responsabile dell'esecuzione di un bonifico a favore di un beneficiario non previsto sulla base di un identificativo unico errato, a condizione che abbia soddisfatto i requisiti del presente articolo.

4.La Banca non assicura la corretta esecuzione dell'ordine ovvero si riserva la facoltà di non darvi corso quando i dati forniti dal Cliente risultano errati, contradditori, incompleti o nel caso in cui l'ordine sia contrario a norme imperative di legge.

Art. 4 – Rifiuto dell'esecuzione di un ordine di pagamento

1. La Banca – con esonero da responsabilità – può rifiutare l'esecuzione di specifiche operazioni di pagamento quando l'ordine non è stato compilato in modo chiaro e leggibile, non è corretto o non è completo nei suoi elementi oppure risulta contrario alle disposizioni di diritto dell'Unione Europea o nazionale.

2.Quando la Banca rifiuta di eseguire l'ordine di pagamento ricevuto dal Cliente comunica il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni al Cliente nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili allo stesso che abbiano causato il rifiuto, salvo che la comunicazione non possa essere fornita per ragioni di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Le predette comunicazioni saranno effettuate dalla Banca per iscritto o secondo altra modalità concordata con il Cliente.

3.Nel caso di rifiuto di un ordine, la Banca ha la facoltà di recuperare le spese sostenute per la comunicazione del rifiuto. 4.Quando tutte le condizioni previste dal contratto sono soddisfatte, la Banca non può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato.

Art. 5 - Responsabilità della Banca

1.La Banca è responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al Cliente, ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione in conformità alle vigenti disposizioni di legge. In tal caso il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento. 2.Quando la Banca è responsabile dell'esecuzione di un'operazione non autorizzata, previa comunicazione scritta del Cliente di cui all'art. 5 seguente, è tenuta a rimborsare al

Cliente l'importo dell'operazione non autorizzata immediatamente, e in ogni caso entro la giornata operativa successiva a quella in cui riceve la comunicazione. Quando la Banca è responsabile della mancata, tardiva o non esatta esecuzione dell'ordine, previa richiesta scritta del Cliente, è tenuta a rimborsare senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto o tardivo. In ogni caso la situazione del conto corrente viene ripristinata come se l'operazione non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto con il quale è avvenuto il ripristino non è successiva a quella dell'addebito sul conto.
3.In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso, di cui al comma precedente, dandone comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.
4.Il rimborso non preclude la facoltà per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata. In tal caso la Banca ha il diritto di chiedere direttamente al Cliente e ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo rimborsato.
5.Nel caso di inesatta esecuzione, il Cliente può scegliere, comunicando per iscritto alla Banca tale sua scelta, di non ottenere il rimborso mantenendo o rettificando l'esecuzione dell'operazione di pagamento.
6.La Banca, indipendentemente dalla sua responsabilità, si adopera senza indugio su richiesta del Cliente per rintracciare l'operazione di pagamento non autorizzata, non eseguita o eseguita in modo inesatto informando del risultato il Cliente.
7.Quando la Banca è responsabile dell'esecuzione di una operazione non autorizzata o della mancata o non esatta esecuzione dell'ordine, si fa carico, nei confronti del Cliente, di tutte le spese e interessi a lui imputati a seguito di tale operazione.

Art. 6 -Comunicazione di operazione non autorizzata o non correttamente eseguita –Rimborso
1.In caso di operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita il Cliente è tenuto a darne senza indugio comunicazione scritta alla Banca. In caso di operazioni non autorizzate, il Cliente è tenuto a denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria e a produrre alla Banca copia della relativa denuncia unitamente alla comunicazione di cui sopra. L'operazione si considera non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente alla Banca.
2. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data in cui l'ordine è stato impartito La Banca, accertata la fondatezza della richiesta, rimborsa l'importo al Cliente ai sensi dell'art. 5.

Art. 6 - Esclusione e limitazione della responsabilità della Banca
1. È esclusa la responsabilità della Banca per caso fortuito, forza maggiore e per l'adempimento di obblighi imposti dalla normativa nazionale e dell'Unione Europea.
2. La Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento se l'IBAN fornito dal Cliente è inesatto. La Banca, indipendentemente dalla sua responsabilità, si adopera senza indugio su richiesta del Cliente per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. In tale caso, la Banca ha la facoltà di recuperare le spese sostenute. Se non è possibile il recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del Cliente, fornisce ogni informazione disponibile che sia utile ad un'azione di tutela.
3. La Banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'IBAN fornito dal Cliente, anche qualora quest'ultimo abbia fornito alla Banca stessa informazioni ulteriori rispetto all'IBAN.

Art. 8– Ricezione di un ordine di bonifico
1. Il momento della ricezione dell'ordine di pagamento coincide con il momento in cui l'ordine è ricevuto dalla Banca.
2. Dal momento della ricezione decorrono i tempi massimi di esecuzione del pagamento nei limiti previstidalla legge, purché la ricezione avvenga in una giornata operativa bancaria ed entro i limiti di orario stabiliti a seconda del mezzo di conferimento e della tipologia di pagamento. La ricezione di un ordine in una giornata non operativa per la Banca o oltre i limiti di orario stabiliti comporta il differimento del momento della ricezione alla prima giornata operativa successiva per la Banca. Il solo bonifico SCT Instant può essere disposto anche in una giornata non operativa e senza limiti di orario.
3. Per i bonifici SEPA, l'ordine di pagamento si considera ricevuto nella stessa giornata lavorativa in cui è impartito se è pervenuto presso l'Ufficio Bonifici della Sede entro le ore 12,00, se conferito a mezzo supporto cartaceo, entro le ore 16:00, se conferito a mezzo supporto elettronico. Si considera ricevuto il giorno lavorativo successivo alla presentazione se consegnato presso le Filiali o recapitato a mezzo posta.
4. Per i bonifici extra SEPA, l'ordine di pagamento si considera ricevuto nella stessa giornata lavorativa in cui è impartito se è pervenuto presso l'Ufficio Estero della Sede entro le ore 12,00. Si considera ricevuto il giorno lavorativo successivo alla presentazione se consegnato presso le Filiali o recapitato a mezzo posta.
5. Il termine massimo di ricezione dell'ordine è anticipato alle ore 11:00 per le disposizioni ricevute

nelle giornate “semi-lavorative” (14 agosto, 24 dicembre, 31 dicembre e festività del Santo Patrono).
6. Se il Cliente e la Banca concordano che l’esecuzione dell’ordine di pagamento sia avviata in un Giorno determinato, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Ove il giorno convenuto non sia una giornata operativa bancaria, l’ordine si intende ricevuto la giornata operativa bancaria successiva.

Art. 9 - Tempi di esecuzione e valute applicate

1.Le disposizioni di questo articolo si applicano solo:
-alle operazioni di pagamento in euro;
-alle operazioni di pagamento transfrontaliere che comportano un’unica conversione tra l’euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro della Unione Europea non appartenente all’area dell’euro, a condizione che essa abbia luogo in euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all’area dell’euro.
-a ogni altra operazione che non richieda conversione valutaria tra la divisa del conto e la divisa dell’operazione, salvo diverso accordo tra Banca e Cliente.
2.Per le operazioni di pagamento effettuate nell’ambito dello Spazio Economico Europeo diverse di quelle indicate al comma precedente i tempi di esecuzione non sono superiori a quattro giorni lavorativi successivi alla data di ricezione dell’ordine.
3.La Banca farà pervenire i fondi alla banca del beneficiario entro il secondo giorno operativo successivo alla ricezione dell’ordine così come determinata dall’art. 8.
4.La Banca si impegna a mettere a disposizione i bonifici ricevuti entro la fine della giornata operativa in cui la Banca riceve gli importi dagli altri istituti bancari, ovvero nella stessa giornata operativa di ricezione dell’ordine di pagamento per i pagamenti gestiti interamente dalla Banca.
4. I termini di cui al commi precedenti non si applicano nel caso di rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto.

Art. 10 - Commissioni e spese

1.Alle disposizioni di bonifico si applicano le commissioni indicate sui Fogli Informativi.
2.Se la banca del pagatore e del beneficiario sono entrambe insediate nello Spazio economico europeo (SEE) ovvero se l’operazione è interamente gestita dalla Banca il pagatore e il beneficiario sostengono ciascuno le spese applicate dalle rispettive banche

Art. 11 - Tasso di cambio di riferimento

1. Per le operazioni di pagamento che richiedono conversione valutaria la Banca applica il tasso di cambio determinato conformemente a quanto previsto nel foglio informativo relativo all’intermediazione in cambi.

Art. 12 - Comunicazione alla clientela successiva all’esecuzione dell’ordine

1.Successivamente all’esecuzione, la Banca consegna le informazioni relative all’operazione di pagamento eseguita.
2.Per ulteriori informazioni diverse da quelle rese gratuitamente ai sensi di legge dalla Banca o richieste dal Cliente sono recuperate le relative spese.

Art. 13 - Ufficio reclami della Banca e sistemi di risoluzione delle controversie

1.La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al D.Lgs. 385/1993 (T.U.B.) e sue successive integrazioni e modificazioni e le relative disposizioni di attuazione.
2.Reclami. Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente può in primo luogo rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca tramite raccomandata A/R all’indirizzo Via Ettore Vernazza, 27 – 16121 GENOVA, tramite e-mail o pec (e-mail: ufficio.reclami@bancapassadore.it; pec: ufficio.reclami@pec.passadore.it), o direttamente allo sportello. I reclami sono trattati dalla Banca con le modalità e nei termini previsti dalla normativa tempo per tempo applicabile e indicati nel Regolamento dell’Ufficio Reclami consultabile sul sito internet della Banca.
3.Sistemi di risoluzione stragiudiziale. Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto dell’esito del reclamo può ricorrere ad un sistema di risoluzione stragiudiziale; nel caso, invece, in cui il Cliente intenda adire l’Autorità Giudiziaria Ordinaria, deve, prima, obbligatoriamente attivare uno dei procedimenti previsti dal D.Lgs. 28/2010 e successive modifiche secondo le modalità in esso previste. In particolare, il Cliente non soddisfatto dell’esito del reclamo o che non abbia ricevuto adeguata risposta entro i termini, ha a

disposizione i seguenti sistemi di tutela stragiudiziale per tentare di pervenire ad un accordo che risolva la controversia:
-"Arbitro Bancario Finanziario" (ABF), per la soluzione di controversie aventi a oggetto i servizi bancari e finanziari assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
-"Organismo di Conciliazione Bancaria", istituito presso il "Conciliatore BancarioFinanziario", per la soluzione di controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e/o di investimento. A questo Organismo il Cliente si può rivolgere anche senza aver prima presentato un reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla Banca;
-"Arbitro per le Controversie Finanziarie" (ACF), per la soluzione delle controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie relative a contratti di vendita o di servizi online. Per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere alla Banca. Le modalità e le procedure di funzionamento di tali soggetti sono indicate nei rispettivi regolamenti, il cui testo è disponibile nei relativi siti internet.
4.Ricorso all'Autorità Giudiziaria. Il Cliente per poter fare ricorso all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve prim esperire il procedimento di mediazione previsto dal D.Lgs. 28/2010 rivolgendosi, nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, ad un soggetto abilitato ai sensi di detto Decreto Legislativo. Con riferimento a quanto delineato al comma 2, tale condizione di procedibilità è comunque soddisfatta sia nel caso di ricorso all'Organismo di Conciliazione Bancaria, in quanto organismo di mediazione iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it), sia nei casi di ricorso all'ABF o all'ACF, in quanto espressamente previsti dall'art. 5, comma 1-bis del D.Lgs. 28/2010.
5.Nel caso in cui il Cliente e/o la Banca intendano adire l'Autorità Giudiziaria Ordinaria con riferimento a quanto previsto dall'art. 5 del D.Lgs. 28/2010, le Parti concordano che si rivolgeranno, per il procedimento di mediazione, all'Organismo di Conciliazione Bancaria, fatte salve le eccezioni specificatamente previste dal comma 4 del predetto art.5. E' fatta inoltre salva la possibilità per le Parti di concordare in forma scritta di rivolgersi ad un diverso soggetto purché abilitato ai sensi del D.Lgs. 28/2010 e rimane comunque impregiudicato il diritto del Cliente di ricorrere all'ABF o all'ACF

Art. 14 - Legge applicabile e Foro competente

1. I rapporti con la Clientela sono regolati, salvo accordi specifici, dalla legge italiana ed in caso di controversie il Foro competente è quello indicato dalla relativa normativa vigente.

****

Per quanto concerne le condizioni economiche delle singole operazioni di pagamento si rimanda agli specifici fogli informativi: "Bonifici nazionali ed esteri", "Pagamento utenze, contributi e tributi" e "Servizio incassi effetti e documenti - Portafoglio effetti" presenti nella sezione "Trasparenza"- "Fogli Informativi e Documenti Informativi sulle Spese (FID)".