

INFORMATIVA RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO AI SENSI DEL D.LGS. 11/2010

Aggiornata al 11.01.2017

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Credito Cooperativo Mediocrati Società Cooperativa per Azioni

Sede legale ed amministrativa: Via Alfieri – 87036 Rende (CS)

Tel. 0984.841811 – Fax 0984.841805

e-mail: credito.cooperativo@mediocrati.bcc.it - sito internet:

www.mediocrati.it

Registro delle Imprese di Cosenza n. 46914 – n. R.E.A. 156519 – Cod. ABI 07062.3

Iscritta all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 5419

Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A160927

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

SERVIZI DI PAGAMENTO

La Banca, su richiesta del Cliente, può eseguire, in via occasionale, i seguenti servizi di pagamento non rientranti in un contratto - quadro:

a) **bonifico**: 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;

b) **bollettino bancario Freccia e altri bollettini bancari**: ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore e senza importo predeterminato. 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 bancario consegnato allo sportello viene eseguito nella data richiesta dal cliente, anche dopo la scadenza. Per i pagamenti dei bollettini bancari effettuati presso lo sportello il cliente riceve una parte del modulo debitamente timbrata e siglata dallo sportellista che ha eseguito l'operazione di pagamento e la relativa contabile dove sono indicati i riferimenti principali del pagamento ed eventualmente le commissioni, se dovute. L'incarico alla banca, salvo i casi di legge, non può essere revocato;

c) **bollettino postale**: pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale. Al momento della consegna del bollettino la banca consegna al debitore una contabile che conferma l'accettazione dell'incarico. Affinché il pagamento possa essere eseguito è necessario che il bollettino sia correttamente compilato in tutte le sue parti. Il pagamento avviene il giorno lavorativo successivo di consegna del bollettino allo sportello se viene quietanzato dalle Poste Italiane spa. La quietanza di pagamento è a disposizione in filiale dopo che le poste italiane hanno restituito alla banca il tagliando quietanzato. L'incarico alla banca può essere revocato entro la fine della giornata operativa in cui la banca ha ricevuto l'incarico;

e) **Ri.Ba**: 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 pagamento Ri.Ba può avvenire fino a scadenza e viene eseguito alla data di scadenza. Se il cliente debitore chiede alla banca di pagare una Ri.Ba domiciliata presso un'altra banca l'incarico deve pervenire alla banca entro il giorno prima della scadenza. Il pagamento avviene alla data di scadenza. Al pagamento effettuato della Ri.Ba il cliente riceve una quietanza di pagamento. Per tutti i pagamenti RiBa che hanno prodotto commissioni il cliente debitore riceve un riepilogo dettagliato di tutti gli effetti, il cui dettaglio è esposto sulla

contabile che viene consegnata al momento dell'operazione comprensiva della quietanza;

f) **M.av** (Pagamento mediante avviso): 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. Per i pagamenti MAV effettuati presso lo sportello il cliente riceve una parte del modulo debitamente timbrata e siglata dallo sportellista che ha eseguito l'operazione di pagamento e la relativa contabile dove sono indicati i riferimenti principali del pagamento ed eventualmente le commissioni, se dovute. Il cliente può chiedere la revoca dell'ordine fino a quando quest'ultimo non sia stato eseguito;

g) **Rav (Ruoli Mediante Avviso)** – disposizione d'incasso inviata dalla Banca del Creditore ordinante oppure dal Concessionario (enti, concessionari etc.) direttamente al debitore il quale può provvedere al pagamento presso qualsiasi sportello bancario. Il RAV consegnato allo sportello viene eseguito nella data richiesta dal cliente, anche dopo la scadenza. Per i pagamenti RAV effettuati presso lo sportello il cliente riceve una parte del modulo debitamente timbrata e siglata dallo sportellista che ha eseguito l'operazione di pagamento e la relativa contabile dove sono indicati i riferimenti principali del pagamento ed eventualmente le commissioni, se dovute. Il cliente può chiedere la revoca dell'ordine fino a quando quest'ultimo non sia stato eseguito.

MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Le seguenti regole si applicano ai servizi di pagamento prestati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro della Unione europea non appartenente all'area dell'euro o nella valuta di uno Stato membro dello Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein). Esse si applicano, altresì, ai servizi di pagamento prestati nell'Unione Europea, a condizione che la banca del pagatore e quella del beneficiario siano ivi insediate ovvero l'unica banca coinvolta nell'operazione di pagamento sia insediata nella Comunità.

Ordine di pagamento

1. Nelle operazioni disposte dal pagatore, l'ordine di pagamento¹ è impartito alla banca da quest'ultimo; nelle operazioni disposte dal beneficiario, è lo stesso beneficiario che invia l'ordine alla propria banca, la quale lo trasmette alla banca del pagatore.
2. L'ordine viene trasmesso su supporto cartaceo o altro supporto, secondo le modalità di volta in volta indicate dalla banca in funzione delle procedure che la stessa segue per l'esecuzione dell'ordine medesimo.
3. L'ordine di pagamento deve riportare l'identificativo unico² del beneficiario, conformemente al quale la banca è tenuto a eseguirlo: a titolo esemplificativo: IBAN (bonifico Italia e bollettino bancario Freccia); IBAN e BIC (bonifico estero), coordinate d'azienda (RID), numero effetto (RiBa), numero incasso (Mav).

Ricezione dell'ordine di pagamento

1. Il momento di ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dalla banca del pagatore. Se il momento della ricezione

¹ Per ordine di pagamento si intende qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario alla propria banca con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento (art. 1, comma 1, lett. o, del d.lgs. 11(2010).

² Per identificativo unico si intende «la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire al proprio prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto di pagamento, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento» (art. 1, comma 1, lett. r, del d.lgs. 11/2010).

non ricorre in una giornata operativa³ per la banca del pagatore, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva. Di seguito è stabilito il limite orario (*cut-off*)⁴ oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti si considerano pervenuti la giornata operativa successiva⁵:

Giorno lavorativo: ore 16:00

Giorno prefestivo: ore 11:00

2. Se si tratta di ordini di pagamento ricorrenti a giorno fisso o 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 propria banca, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto. Se detto giorno cade in una giornata non operativa, l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Rifiuto dell'ordine di pagamento

1. Laddove tutte le condizioni della presente sezione siano soddisfatte, la banca non può rifiutarsi di dare esecuzione a un ordine di pagamento autorizzato ai sensi del successivo paragrafo, salvo che detta esecuzione non sia contraria a disposizioni di diritto comunitario o nazionale.

2. Qualora la banca rifiuti di eseguire un ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al cliente che abbiano causato il rifiuto sono comunicati al cliente, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali. Il cliente ha l'onere di costituire la provvista necessaria all'esecuzione dell'ordine. Non integra un'ipotesi di rifiuto, quindi, l'impossibilità per la banca di eseguire l'ordine di pagamento per mancanza di provvista.

3. La comunicazione può essere effettuata anche per via telefonica, con la massima sollecitudine e, in ogni caso, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

4. Un ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione è considerato come non ricevuto.

Autorizzazione dell'operazione di pagamento, consenso e revoca

1. Nelle operazioni di pagamento disposte dal pagatore, il consenso si intende prestato nel momento in cui quest'ultimo trasmette l'ordine di pagamento alla propria banca.

2. 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 ai sensi del successivo paragrafo.

3. 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.

Irrevocabilità dell'ordine di pagamento.

1. Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto nei commi successivi, l'ordine di pagamento dopo che esso sia stato ricevuto dalla banca del pagatore.

2. 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 propria banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'esecuzione.

3. Decorsi i termini di cui al precedente comma 2, l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il mutuo consenso del pagatore, del beneficiario e della sua banca.

Norme in tema di tempi di esecuzione.

³ Per giornata operativa si intende 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 (art. 1, comma 1, lett. u, del d.lgs. 11/2010).

⁴ Detto limite, dispone l'art. 15 comma 1 del d.lgs. 11/2010, è «fissato in prossimità della fine della giornata operativa avuto anche riguardo alla modalità di trasmissione dell'ordine di pagamento».

⁵ Inserire il limite orario

1. La Banca accredita sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario le somme indicate dal Cliente nell'ordine di pagamento entro la fine della giornata operativa successiva dal momento della ricezione dell'ordine impartito dal Cliente. Per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo, il predetto termine massimo è prorogato di una ulteriore giornata operativa.

2. Le norme contenute al comma 1 di questo articolo si applicano soltanto:

- 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 non appartenente all'area dell'euro, a condizione che esse abbiano luogo in euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'euro.

Data valuta e disponibilità dei fondi.

1. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del beneficiario non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario.

2. Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario assicura che l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione del beneficiario non appena tale importo è accreditato sul conto del prestatore medesimo.

3. La data valuta dell'addebito sul conto di pagamento del pagatore non può precedere la giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento è addebitato sul medesimo conto di pagamento.

4. Il presente paragrafo non si applica nel caso di rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto o nel caso in cui siano intervenuti errori che ne abbiano impedito la corretta esecuzione.⁶

Operazioni effettuate in modo inesatto e responsabilità della Banca nei confronti del Cliente

1. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente (pagatore) della corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. 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.

2. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto, deve comunicare tale circostanza alla Banca prima possibile e, comunque, entro tredici mesi dalla data di esecuzione dell'operazione.

3. Nel caso di esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento, il Cliente ha diritto ad ottenere senza indugio il rimborso ovvero può richiedere alla Banca di rettificare l'operazione di pagamento; in ogni caso, ha sempre diritto ad ottenere il rimborso delle spese eventualmente addebitatigli in relazione all'operazione di pagamento contestata.

4. Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, la banca si adopera senza indugio, su richiesta del cliente, per rintracciare l'operazione di pagamento e informarlo del risultato.

Responsabilità per identificativi unici inesatti

1. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto riguarda il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico

2. Se l'identificativo unico fornito dal cliente è inesatto, la banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento, anche qualora il cliente medesimo abbia fornito informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico. La banca del pagatore compie sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento.

3. Il cliente dovrà prestare particolare attenzione nell'utilizzo dell'identificativo unico, assicurandosi che lo stesso sia esatto. L'esecuzione di un ordine in conformità con l'identificativo unico fornito dalla banca comporta la presunzione del corretto adempimento dell'ordine da parte della banca ed esclude la sua responsabilità in caso di mancata o inesatta esecuzione dell'operazione. La presunzione di corretta esecuzione e l'esclusione della responsabilità operano anche qualora il

⁶ Le norme contenute in questo paragrafo non possono essere oggetto di deroga contrattuale.

cliente abbia fornito alla propria banca informazioni aggiuntive rispetto all'identificativo unico.

Esclusione della responsabilità

1. Le responsabilità poste dai paragrafi precedenti in capo alle banche non si applicano in caso di forza maggiore e caso fortuito e nelle ipotesi in cui la banca abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese, oneri e commissioni

BONIFICO⁷
 BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA
 R.I.B.A.
 M.AV
 R.AV

Per il dettaglio delle condizioni economiche si rimanda allo specifico foglio “ Cartello relativo a operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro ai sensi del d.lgs n. 11/2010”

SANZIONI E RECLAMI

Sanzioni

1. Nel caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario⁸ e dalle relative Istruzioni di vigilanza, nonché dal d.lgs. 11/2010, di recepimento della direttiva PSD, sono alla banca stessa applicate le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 32 del d.lgs.

2. Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca [BCC Mediocrati - Ufficio reclami, Via Alfieri - 87036 Rende (CS); e-mail: ufficioreclami@mediocrati.bcc.itPEC: 07062.bcc@actalisertymail.it], che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, il sito della banca www.mediocrati.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, chiedere alla banca oppure consultare l'apposita “Guida Pratica” a disposizione della clientela presso ogni filiale della banca.
 Nei casi in cui la contestazione alla Banca tragga origine dalla mancata erogazione del finanziamento, dal mancato incremento o dalla revoca di finanziamento, dall'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente, quest'ultimo può decidere di presentare direttamente istanza al Prefetto, in forma riservata, a mezzo PEC e su apposito modulo predisposto dal Ministero degli Interni al fine di avviare la procedura di ricorso all'ABF;
- per i reclami relativi ai servizi di investimento, può rivolgersi alla “Camera di Conciliazione e di Arbitrato” presso la Consob, per la

quale può consultare il sito www.camera-consob.it, fino alla data di avvio dell' Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), ovvero in data 09/01/2017, istituito con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016; o all'Ombudsman-Giurì Bancario sino alla data dell' 08/01/2017, presso il Conciliatore Bancario Finanziario, consultando il relativo sito internet. Le procedure di conciliazione e di arbitrato iniziate innanzi alla Camera di Conciliazione e di Arbitrato e non ancora concluse alla data di avvio dell'operatività dell'ACF (09/01/2017), continuano a svolgersi secondo le disposizioni del regolamento adottato con delibera n. 18275 del 18 luglio 2012.

Dalla data di attivazione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), del cui funzionamento la Banca fornirà informazioni sul proprio sito web, il reclamante può rivolgersi a tale soggetto per le controversie con l'intermediario relative alla violazione da parte di questo degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi sopra indicati e quelli che non hanno natura patrimoniale. L'ACF promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di un procuratore.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF, entro un anno da tale data.

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Il ricorso alla “Camera di Conciliazione e di Arbitrato” o all'“Arbitro per le Controversie Finanziarie” assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del DLgs 28/2010, mentre il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario non assolve alla suddetta condizione di procedibilità;

- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito www.conciliatorebancario.it.
 Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, l'art. 5 del DLgs 28/2010 prevede che il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, assistito dall'avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione di cui al citato art. 5 del DLgs 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

⁷ Laddove applicabile, in caso di valuta estera, saranno applicati i cambi come da listino esposto nei locali della Banca.

⁸ Artt. 126-bis e ss. TUB

(Si precisa che un'eventuale clausola sulla risoluzione stragiudiziale diversa da quella sopra riportata, contenuta in documenti, anche contrattuali, è da considerarsi superata da quella sopra, aggiornata con il riferimento all'Arbitro per le Controversie Finanziarie -ACF).