

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Promos SpA
Sede Legale: Viale Gramsci, 19 80122 Napoli
Telefono: +39.081.0170111
Fax. +39.081.0170556
Sito Web: <http://www.bancapromos.it>
Codice ABI: 3265.6
Codice Fiscale: 03321720637 Partita Iva: 04368171007 - REA: 329424
Iscritta all'Albo delle Banche n. 5579
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Offerta Fuori Sede

Dati del Consulente Finanziario/Addetto (Cognome, Nome, qualifica, indirizzo, telefono, e-mail)

Estremi iscrizione Albo dei Consulenti Finanziari (numero e data delibera, numero iscrizione)

INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le **operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:**

- il **bonifico estero/Bonifico Sepa** (SCT Sepa Credit Transfert), ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- la **RiBa** (Ricevuta Bancaria), ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- il **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- altri **pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24).

Le norme sui servizi di pagamento **si applicano:**

- alle operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione Europea in qualsiasi valuta, laddove il prestatore di servizi di pagamento (cd. "PSP") del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea (cd. operazioni "Two legs") ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nell'Unione Europea;
- alle operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nell'Unione Europea (cd. operazioni "one leg"), per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

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

- alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato in base ad un accordo a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi a condizione che agisca per conto del solo pagatore o del solo beneficiario oppure qualora l'agente

- stesso non entri mai in possesso dei fondi dei clienti (es. biglietti teatrali);
- b) alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
 - c) alle operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente per far fronte al pagamento.

L'ordine di pagamento viene eseguito sulla base dell'**identificativo unico** fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico SEPA: IBAN;
- bonifico estero: IBAN e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SERVIZI DI PAGAMENTO	
Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento	Gratuita
Spese per operazione in cambi	€ 10,00
Cambio applicato per operazioni in valuta	Tasso di cambio del "Cartello dei cambi" di Banca Promos pubblicato quotidianamente presso le filiali e gli uffici dei consulenti finanziari. Sarà possibile negoziare un cambio diverso con l'Ufficio Tesoreria per importi superiori a € 100.000,00. Per le operazioni non effettuate al tasso di cambio del "Cartello dei cambi" della banca, è applicata una commissione pari allo 0,50% rispetto al cambio di negoziazione.
Spese per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 15,00
Se il cliente ha fornito un codice IBAN inesatto, la banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento. Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera – per quanto ragionevolmente possibile – per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto	
BONIFICI in uscita sportello	
Bonifico - SEPA (Verso clienti della Banca)	€ 6,00
Bonifico - SEPA (Verso altri istituti)	€ 2,00
Bonifico – SEPA Instant	Pagamento non attivo da sportello
Bonifico urgente o di importo rilevante (BIR)	€ 20,00
Bonifico - Extra SEPA (Spese fisse)	€ 30,00
Bonifico - Extra SEPA (Commissioni percentuali)	0,00%
Bonifico - Extra SEPA con spese "OUR" - recupero oneri a carico dell'ordinante	€ 19,00 Oltre ad eventuali maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti

ALTRI SERVIZI - Sportello	
Pagamento Bollettino M.AV.	€ 2,00
Pagamento Bollettino RAV	€ 2,00

Pagamento Bollettini Freccia	€	2,00
Pagamento Ri.Ba.	€	5,00
Pagamento utenze	€	2,00
Pagamento bollettini postali	€	2,00
Pagamento Deleghe Fiscali	€	2,00
Ogni eventuale tassa o imposta resta a carico del cliente		

ORDINI DI PAGAMENTO – DATA DI RICEZIONE E TEMPI DI ESECUZIONE

ORDINI DI BONIFICO

Tipo Bonifico	Data ricezione ordine	Giorno di accredito della Banca del beneficiario (*)
Bonifico – SEPA interno	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)
Bonifico – SEPA	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico – SEPA instant	Servizio non attivo da sportello	
Bonifico urgente	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo quattro giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	Il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva	Massimo quattro giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
(*) in caso di bonifico interno la banca del beneficiario è la banca anche del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante.		

INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione
Ri.Ba.	Data di scadenza	Accredito Banca beneficiaria giorno operativo successivo alla data di scadenza
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	Data di scadenza	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine

GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI

Giornate non operative: - i sabati e le domeniche - tutte le festività nazionali - il Venerdì Santo	Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ore 15.45 per le operazioni di pagamento allo sportello <p>Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le ore 11,00 per le operazioni di pagamento allo sportello 	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>

FORMA E MODALITÀ PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana.

Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla banca. Il consenso all'autorizzazione è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.

La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca.

Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

INFORMAZIONI

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi. Tale termine non opera se la banca ha ommesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.

Un'operazione di pagamento si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita immediatamente e, in ogni caso, al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito. La banca può comunque dimostrare – anche in un momento successivo – che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, quest'ultima ha il diritto di chiedere direttamente al cliente e ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

RECLAMI

E

RICORSI

I reclami devono essere inviati alla Banca per iscritto con una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a Banca Promos Spa Viale A. Gramsci, n.19 80122 Napoli

- in via informatica all'indirizzo e-mail dell'Ufficio Reclami ufficio.reclami@bancapromos.it o all'indirizzo PEC bancapromosspa@legalmail.it.

- consegnati allo sportello della succursale presso cui è intrattenuto il rapporto, dietro rilascio di ricevuta.

La banca risponde, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento. Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, lo stesso invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non

potrà comunque essere superiore a 35 giornate lavorative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, 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 mediazione finalizzata alla 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.

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati - deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale

In ogni caso il cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

SANZIONI APPLICABILI ALLA BANCA

Per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento, la Banca è assoggettabile alle sanzioni amministrative previste dal T.U.B. E dal D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 e successive modifiche e integrazioni.

LEGENDA

Pagatore	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.
Beneficiario	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Operazione di pagamento	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.
Giornata operativa	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.
Identificativo unico	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. Per i bonifici l'IBAN costituisce l'identificativo del conto del beneficiario.
IBAN – International Bank Account Number	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. Esso viene attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.
SEPA	Acronimo per Single Euro Payment Area (area unica di pagamenti in euro) iniziativa del sistema bancario europeo, riunito nell'EPC. Scopo ed obiettivo della SEPA è la standardizzazione dei sistemi e dei mezzi di pagamento europei a beneficio di tutti i cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni dell'area SEPA (che comprende i Paesi UE, l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco e San Marino).
Consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

