



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 pagamenti viene espletato anche in conformità a quanto disposto dal decreto legislativo 27/1/2010, n.11 da cui il Cliente e la Banca recepiscono diritti e obblighi.
2. Le successive disposizioni 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.
3. Il bonifico è un servizio di pagamento che consente al Cliente: (i) di trasferire fondi sul conto corrente di un beneficiario, (ii) di ricevere fondi.
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. L'avviso contiene la menzione dell'importo in euro e l'indicazione della data del pagamento.
5. Il servizio è regolato oltre che dalle norme della presente sezione e dalla legge, dalla prassi internazionale, dagli accordi interbancari o da accordi con specifiche controparti (es. Poste Italiane S.p.A.) vigenti alla data di esecuzione del pagamento.

Art. 2 - Autorizzazione e revoca

1. Il Cliente dispone il pagamento con ordine scritto.
2. Il consenso è validamente formato quando la Banca ha materialmente ricevuto l'ordine scritto e firmato dal Cliente direttamente dal Cliente stesso o da persona autorizzata.
3. Quando il consenso non è validamente formato, la Banca non dà corso all'esecuzione del pagamento.
4. L'ordine impartito è irrevocabile nel momento in cui è ricevuto dalla Banca.
5. Il Cliente ha diritto a revocare il consenso entro la fine della giornata precedente il giorno convenuto per l'esecuzione per iscritto o con altra modalità concordata con il Cliente.
6. Decorso il termine di cui al comma precedente, l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il mutuo consenso del Cliente e della Banca.
7. La Banca ha la facoltà di recuperare le spese per la gestione della richiesta di revoca da parte del Cliente.
8. La Banca ha la facoltà di trattenere sull'importo del bonifico ricevuto le proprie spese.

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

1. Affinché l'ordine di bonifico sia eseguito, il Cliente deve fornire i seguenti dati:
 - nome e cognome/denominazione sociale/ragione sociale del beneficiario;
 - coordinate Bancarie del beneficiario espresse nel formato previsto da norme di legge e/o da accordi interbancari;
 - importo del pagamento;
 - divisa del pagamento;
 - eventuali altri dati riferiti alla specifica tipologia di pagamento richiesta e previsti da norme di legge ovvero da accordi interbancari.
2. Affinché l'ordine di pagamento mediante bollettino precompilato sia eseguito, il Cliente deve fornire i seguenti dati:
 - numero di identificativo del bollettino;
 - importo del bollettino;
 - eventuali altri dati identificativi dell'operazione espressi nel formato previsto da norme di legge e/o da accordi interbancari e/o da accordi con specifiche controparti (es. Poste Italiane S.p.A.) vigenti alla data di esecuzione del pagamento;
 - eventuali altri dati riferiti alla specifica tipologia di pagamento richiesto e previsti da norme di legge e/o da accordi interbancari e/o da accordi con specifiche controparti (es. Poste Italiane S.p.A.) vigenti alla data di esecuzione del pagamento.
3. 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, contraddittori, 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 nazionale o comunitario.
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 salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali. 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.

Art. 5 - Responsabilità della Banca

1. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione dell'ordine, a meno che non sia in grado di provare di aver eseguito l'operazione in conformità alle vigenti disposizioni di legge.
2. Quando la Banca è responsabile dell'esecuzione di una operazione non autorizzata o della mancata o non esatta esecuzione dell'ordine, previa richiesta scritta del Cliente, è tenuta a rimborsare senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione non autorizzata, non eseguita o eseguita in modo inesatto.
3. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso, di cui al comma precedente, dandone comunicazione al Cliente.
4. Il rimborso non preclude la facoltà per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento è stata autorizzata. In tal caso la Banca ottiene dal Cliente la restituzione dell'importo.
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. La Banca è inoltre responsabile nei confronti del Cliente di tutte le spese e interessi a lui imputati a seguito della operazione non autorizzata o della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento.

Art. 6 - Comunicazione di operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto – Rimborso

1. In caso di operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto il Cliente è tenuto a darne senza indugio comunicazione scritta alla Banca. L'operazione si considera eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite.
2. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data in cui l'ordine è stato impartito in caso di mancata esecuzione, entro 13 (tredici) mesi dalla data di esecuzione in caso di inesatta esecuzione. La Banca, accertata la fondatezza della richiesta, rimborsa l'importo al Cliente ai sensi dell'art. 5.
3. Nei casi di cui ai commi precedenti, il Cliente può scegliere di non ottenere il rimborso e chiedere per iscritto alla Banca di eseguire l'operazione, di rettificare l'operazione di pagamento eseguita o di mantenerne l'esecuzione.

Art. 7 - Esclusione e limitazione della responsabilità della Banca

1. E' esclusa la responsabilità della Banca per caso fortuito, forza maggiore e per l'adempimento di obblighi imposti dalla normativa nazionale e comunitaria.
2. Nei casi previsti dalla legge, 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 rintracciare l'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto informando del risultato il Cliente. In tale caso, la Banca ha la facoltà di recuperare le spese sostenute.
3. Nei casi previsti dalla legge, la Banca è responsabile dell'esecuzione dell'operazione di pagamento solo in conformità dell'IBAN fornito dal Cliente, nonostante che quest'ultimo fornisca alla Banca stessa informazioni ulteriori.

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 previsti dalla 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.
 3. Per i bonifici nazionali, l'ordine di pagamento si considera ricevuto nella stessa giornata lavorativa in cui è impartito se è pervenuto presso l'Ufficio Bonifici Italia della Sede entro le ore 12,00. Si considera ricevuto il giorno lavorativo successivo alla presentazione se consegnato presso le Filiali.
 4. Per i bonifici esteri, 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.
 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.

2. Per le operazioni di pagamento 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 si impegna a far pervenire i fondi presso la banca del beneficiario entro quattro giorni lavorativi successivi alla data di ricezione dell'ordine così come determinata dall'art. 8. Dal 2/1/2012 la Banca farà pervenire i fondi alla banca del beneficiario entro il secondo giorno operativo successivo alla ricezione dell'ordine.

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.

5. I termini di cui ai 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 un'operazione di pagamento non comporta conversioni valutarie, il pagatore e il beneficiario sostengono ciascuno le spese applicate dalle rispettive banche.

Art. 11 - Tasso di cambio di riferimento

1. Nel caso di bonifici che richiedono una conversione di divisa, la Banca applica il tasso di cambio di mercato quotato nel momento in cui l'operazione di conversione viene eseguita.

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 - Pubblicità e trasparenza delle condizioni ed Ufficio reclami della Clientela

1. La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico delle leggi Bancarie e creditizie) e sue successive integrazioni e modificazioni e le relative disposizioni di attuazione.

2. Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della stessa in Via Ettore Vernazza, 27 16121 GENOVA.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, nel caso di reclami afferenti i servizi bancari e finanziari, o entro 60 giorni, nel caso di reclami relativi alle prestazioni di servizi e di attività di investimento e di servizi accessori, 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 (Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma). Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla banca.

- Nel caso in cui il cliente intendesse adire l'autorità giudiziaria ordinaria, ai sensi del D.Lgs. n.28/2010, prima deve obbligatoriamente attivare un procedimento di mediazione rivolgendosi ad uno degli "organismi" abilitati alla mediazione e riconosciuti dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero di Giustizia. Sono compresi tra i citati "organismi": l'Organismo di Conciliazione Bancaria istituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario, in quanto organismo di mediazione iscritto nel registro di cui sopra, l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - per le controversie aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari assoggettati al titolo VI del Testo Unico Bancario - e la Camera di Conciliazione e Arbitrato istituita presso la CONSOB (Camera CONSOB) - per le controversie aventi ad oggetto servizi di investimento - in quanto espressamente previsti dall'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010.

Le modalità e le procedure di funzionamento sono indicate nei singoli regolamenti il cui testo è esposto nei locali della Banca aperti al pubblico.

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.
