

**INFORMATIVA A NORMA DEL D.LGS. 11/2010 RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI
DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO****INFORMAZIONI SULLA BANCA****BCC FELSINEA****BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA**

Sede Legale e amministrativa: Via Caduti di Sabbiano, 3 – 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

Tel.: +39 051 6037111 - Fax: +39 051 6037291

Email: info@bccfelsinea.it Sito internet: www.bccfelsinea.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Bologna n. 16539

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 679 - cod. ABI 08472

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A145244

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 Spa

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

Aderente ai Fondi di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/96).

CARATTERISTICHE DELLE OPERAZIONI OCCASIONALI

Per operazioni occasionali si intendono quelle operazioni che possono essere richieste anche da clienti cosiddetti occasionali, cioè che non sono titolari di un rapporto di conto corrente o un altro rapporto continuativo con la Banca. Si tratta di operazioni effettuate dal richiedente, presso la sede o le filiali della Banca, quali:

EMISSIONE DI ASSEGNI CIRCOLARI – Il servizio si concretizza nell'emissione, da parte della banca, di titoli di credito all'ordine per somme che siano presso di essa precostituite e disponibili al momento dell'emissione. Sono pagabili a vista presso tutti i recapiti comunque indicati dall'emittente. L'assegno circolare è dunque un documento contenente l'obbligazione, diretta e principale, della banca emittente, di pagare la somma indicata nel titolo stesso; è un titolo formale perché soggetto all'osservanza di particolari requisiti di forma, in mancanza dei quali l'assegno circolare è invalido. Tali requisiti sono la denominazione di assegno circolare inserita nel contesto del titolo, la promessa incondizionata di pagare a vista una somma determinata, le indicazioni del beneficiario, della data e del luogo d'emissione e la sottoscrizione dell'Istituto emittente.

CAMBIO ASSEGNI PER CASSA – Si definisce cambio per cassa di un assegno l'operazione con la quale si mette a disposizione del cliente direttamente in contanti l'importo (o parte di esso) di un assegno (di qualsiasi natura) tratto su altri istituti bancari.

DELEGHE FISCALI F23/F24 – Con il servizio di pagamento F23/F24 la banca esegue per il debitore il riversamento dei tributi/contributi e la rendicontazione del dettaglio dei dati alle strutture preposte allo smistamento agli enti pubblici beneficiari. Il pagamento viene eseguito in divisa euro. Affinché il pagamento possa essere eseguito è necessario che il modello F23/F24 sia correttamente compilato in tutte le sue parti. Il pagamento F23/F24 può essere eseguito unicamente allo sportello il giorno di scadenza indicato dal cliente stesso e viene eseguito dalla banca il giorno stesso. La banca consegna al cliente una attestazione di pagamento relativa al modello F23/F24.

COMPRAVENDITA VALUTA ESTERA – Per compravendita di valuta estera si intende il ritiro/la consegna di banconote o assegni in divisa estera, aventi corso legale nel paese di emissione, in contropartita del corrispondente valore in euro, al cambio indicato nel listino esposto. Per il cambio di banconote e di assegni in divisa estera si applica il cambio di cassa raccolta valuta pubblicato sul sito istituzionale ed esposto in filiale tramite postazione PC / dispositivo multimediale e che può essere richiesto al momento dell'operazione. Il cambio è diverso a seconda che si tratti di un'operazione di acquisto o di un'operazione di vendita di valuta. Il cambio corrisponde in caso di acquisto al cambio di cassa diminuito di una commissione di cambio e nel caso di vendita al cambio di cassa aumentato di una commissione di cambio. Alle commissioni di cambio si aggiungono le spese fisse di transazione.

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.

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.

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.

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.

MAV (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.

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.

RISCHI TIPICI

I principali rischi sono costituiti dalla errata compilazione del modulo predisposto per l'esecuzione dell'operazione. Relativamente alle operazioni di compravendita valuta estera, tra i principali rischi va tenuto presente, altresì, che il cambio tra l'euro e le altre banconote espresse in valute estere è soggetto al rischio relativo all'oscillazione del cambio e può variare più volte nella giornata operativa, dipendenti dalle contrattazioni sul mercato internazionale, che ne rendono imprevedibile l'andamento futuro. A questo proposito si ricorda che sul sito istituzionale ovvero presso i locali della Banca è disponibile il relativo listino al quale fare riferimento.

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. 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 pagamento 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, previa preautorizzazione all'addebito ad essa rilasciata dal pagatore medesimo.
2. L'ordine viene trasmesso su supporto cartaceo o altro supporto, secondo le modalità di volta in volta convenute con la banca in funzione delle procedure che la stessa segue per l'esecuzione dell'ordine medesimo.
3. L'ordine di pagamento deve riportare, quando previsto, l'identificativo unico della controparte dell'operazione, secondo le tipologie di seguito indicate a titolo esemplificativo conformemente al quale la banca è tenuto a eseguirlo:
 - Bonifico-SEPA / Bonifico – SEPA instant / Bonifico – extra SEPA: IBAN;
 - Ordine permanente di bonifico: IBAN;
 - Bollettino bancario Freccia: IBAN;
 - Addebito diretto: IBAN e Coordinate d'azienda;

- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

Ricezione dell'ordine di pagamento

1. Il momento di ricezione dell'ordine di pagamento è quello in cui l'ordine è ricevuto dalla banca di cui si avvale il pagatore. Se il momento della ricezione non ricorre in una giornata operativa 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*) oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti si considerano pervenuti la giornata operativa successiva. Si veda a tal riguardo la tabella dei cut-off operativi.
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, indipendentemente dal fatto che tale ordine sia disposto dal pagatore, anche tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento, o dal beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione 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 tali informazioni non debbano essere fornite in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. 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 che non sia stato eseguito per motivi obiettivamente giustificati, è considerato come non ricevuto. Pertanto, il pagamento potrà essere eseguito solo in presenza di un nuovo ordine dato dal cliente nel rispetto di tutte le condizioni necessarie per la sua corretta esecuzione.

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. Nelle operazioni di pagamento disposte dal beneficiario, il consenso si intende manifestato dal pagatore attraverso il rilascio dell'autorizzazione all'addebito in conto.
2. Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento può essere 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 pervenuto alla banca del pagatore.
2. Se l'operazione di pagamento è disposta da un prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento o su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l'operazione di pagamento al prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento o al beneficiario.
3. 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.
4. Decorsi i termini di cui al precedente comma 2, 3 e 4 l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il consenso della sua. Nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario. In tal caso, la banca può addebitare le spese della revoca nella misura prevista nel documento di sintesi.

Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite

1. Il Cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento eseguita non autorizzata o non correttamente eseguita, solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro tredici mesi dalla data di esecuzione dell'operazione.
2. Il termine di tredici mesi non opera se la banca ha omesso 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.
3. Un'operazione di pagamento si considera non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla propria banca.

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. La banca del beneficiario è tenuta a collaborare, anche comunicando alla banca del pagatore ogni informazione utile, nel rispetto di quanto disposto dall'art.119 del Testo Unico Bancario. Se non è possibile il recupero dei fondi, la banca del pagatore, su richiesta scritta di quest'ultimo, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

3. La banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dal cliente anche qualora quest'ultimo abbia fornito alla sua banca informazioni ulteriori 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

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.

EMISSIONE ASSEGNI CIRCOLARI	
Emissione e negoziazione	Gratuito
Spese per denunce e smarrimento	Recuperate in base alle spese sostenute
DELEGHE FISCALI F23/F24	
Pagamento tributi con delega F23	Gratuito
Pagamento tributi con delega F24	Gratuito
COMPRAVENDITA VALUTA ESTERA ¹	
Commissioni per acquisto/vendita di valuta estera	0,15%
Commissione per negoziazione assegno in valuta estera	0,15%
Spese fisse per operazioni cassa raccolta valuta per acquisto/vendita banconote estere	€ 2,60
Spese per incasso assegni in valuta estera	€ 4,50
CAMBIO ASSEGNI ALLO SPORTELLLO	
Cambio assegni bancari di altri istituti	0,2 % dell'importo di ciascun assegno presentato
Cambio assegni bancari nostro istituto	Gratis
Cambio assegni circolari	0,2 % dell'importo di ciascun assegno presentato
Spese Back up	€ 25,00
Spese Dopo Incasso	€ 6,46
Spese Insoluto CIT	€ 15,00
Assegno protestato	€ 15,00
COMMISSIONI E SPESE	
Certificazione per dichiarazione passività per uso accessorio (oltre alle spese vive)	Soci: da minimo € 75 a massimo € 300 Non soci: da minimo € 150 a massimo € 500
Spese per Certificazione della capacità economica	€ 50,00
Rifusioni spese per richieste di attestazioni e/o valutazioni	€ 75,00
Rifusione spese per assistenza svolgimento pratiche fuori sede	€ 600,00
Rifusione spese rilascio certificazioni interessi Attivi e/o passivi	€ 35,00
Dichiarazione Rapporti Saldi e interessi ai fini della compilazione delle dichiarazioni inerenti al patrimonio mobiliare	€ 5,00 allo Sportello
Rifusione spese per richiesta referenze bancarie	€ 50,00
Rifusione spese per attestato certificazioni moduli società di revisione	€ 100,00
Rifusione spese per informazioni commerciali per la clientela (oltre alle spese vive)	€ 35,00
Rifusione spese per informazioni telefoniche per la clientela	€ 10,00
Spese per ricerca e copia (per singolo documento) – spese di spedizione escluse	€ 3,00 Archivio elettronico € 7,00 Archivio cartaceo in house € 9,00 Archivio Cartaceo c/o outsourcer
Rifusione spese (ammortamenti, duplicati titoli, solleciti di pagamento, informazioni clientela, referenze bancarie, certificazione interessi...) con comunicazione costo presunto al cliente prima dell'esecuzione del lavoro	da € 5,00 a € 500,00 per ogni documento richiesto, in base al tempo necessario alla predisposizione dello stesso
Rifusione spese per richiesta esiti effetti, appunti elettronici ed	€ 10,00

¹ Laddove applicabile, in caso di valuta estera, saranno applicati i cambi come da listino pubblicato sul sito istituzionale e disponibile presso i locali della Banca.

assegni da parte dei clienti	
Rifusione spese per solleciti di pagamento	Spese per invio lettera automatizzata € 15 - Inviata dalla Banca, € 40 - Inviata dal Legale della Banca, € 100
Commissione per riempimento vaglia cambiari/finanziamento medio termine	€ 10,00
Costi per adempimenti connessi a pignoramenti presso terzi	€ 100,00
Dichiarazione consistenza rapporti	sino ad un controvalore di beni in successione pari a € 10.000,00€ 50,00 sino ad un controvalore di beni in successione da € 10.000,00 a € 50.000,00.....€ 100,00 oltre€ 150,00
Ulteriori oneri per la dichiarazione consistenza rapporti	in presenza di investimenti collocati dalla Banca ...€ 5,00 in presenza di investimenti rappresentati da fondi comuni di investimento collocati dalla Banca€ 10,00 in presenza di investimenti rappresentati da GPM collocati dalla Banca€ 20,00
Integrazione dichiarazione di consistenza rapporti	€ 10,00
Dichiarazione di esonero	€ 20,00
Spese per comunicazione, oltre le spese postali	€ 5,00
BONIFICI SEPA	
Commissioni per bonifico verso altri istituti	€ 8,26
Commissioni per bonifico verso i clienti della Banca	€ 1,00
Commissioni per bonifici definiti "urgenti" (BIR) / di importo rilevante	€ 8,26
Rifusione spese per dati inesatti o incompleti	€ 5,00
Rifusione spese per revoca ordine oltre termini	€ 2,00
Rifusione spese per mancata esecuzione ordine	€ 2,00
Rifusione spese per ulteriori comunicazioni	€ 2,00
Data valuta bonifici a credito del beneficiario	1 giorno lavorativo successivo alla data ordine (salvo diversa tempistica della banca ricevente); qualora il bonifico sia interno o urgente, lo stesso giorno di addebito dei fondi
BONIFICO EXTRA SEPA	
Commissioni di servizio	0,15%
Spese	€ 11,00
Commissioni per bonifici incompleti o errati reclamati dalla banca del beneficiario	€ 7,50
Eventuali spese reclamate dal beneficiario	Recuperate in aggiunta a quanto sopra
BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA	
Pagamento bollettino "freccia"	€ 2,50
BOLLETTINO POSTALE	
Commissione per pagamento su bollettini postali di: utenze e bollette convenzionate (oltre spese reclamate)	€ 3,50
Pagamento bollettini aderenti "CBILL" / da sportello	€ 1,00
M.A.V. – R.AV.	
Pagamento MAV	Gratuito
Pagamento RAV	€ 2,50
EFFETTI	
Pagamento effetti elettronici (riba)	Gratuito
Pagamento effetti cartacei	Gratuito

TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE - BONIFICI		
Bonifico – SEPA verso i clienti della Banca	Medesimo giorno di ricezione dell'ordine (*)	
(*) in caso di Bonifico – SEPA verso i clienti della Banca, la Banca del beneficiario è anche la Banca del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui di esecuzione dell'operazione.		
Bonifico – SEPA	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine	
Bonifico urgente / di importo rilevante	Medesima giornata operativa di ricezione dell'ordine	
Bonifico extra - SEPA	Massimo due giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine	
La data di ricezione dell'ordine è 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.		
TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE - INCASSI COMMERCIALI		
Tipo incasso	Termine di esecuzione	Tempi di esecuzione

Ri.Ba.	Data del pagamento	Massimo una giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"		

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)		
Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa ovvero oltre il limite temporale giornaliero (cut-off), l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva. Nella tabella sono riportati il calendario delle giornate operative e i termini di cut-off per l'erogazione dei servizi di pagamento della Banca:		
BONIFICI IN USCITA		
Giornate non operative		
<ul style="list-style-type: none"> - I sabati e le domeniche, - tutte le festività nazionali, - il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario), - 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, se non individuato come giornata semifestiva - 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	
Limite temporale giornaliero (c.d. cut off)		
Tipo bonifico	Modalità	Orario limite ("cut off") (*)
Bonifico – SEPA verso i clienti della Banca	Sportello	13,15
Bonifico – SEPA	Sportello	13,15
Bonifico SEPA urgente / di importo rilevante	Sportello	13,15
Bonifico – extra SEPA	Sportello	13,15
(*) Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 11,20 nelle giornate semi-lavorative (es. giorno del Santo Patrono, 14 agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre). L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.		

SANZIONI E RECLAMI

Sanzioni

Nel caso di inosservanza da parte della banca degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario 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. 11/2010 ed all'art. 144 del TUB

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la Banca, il Cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera consegnata allo sportello, dietro rilascio di una ricevuta, o a mezzo posta ordinaria e/o lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec), ai seguenti indirizzi:

BCC FELSINEA
Ufficio Reclami
Via Caduti di Sabbiano n. 3 – CAP 40068 – San Lazzaro di Savena (Bo)
Fax: 051 6037291
e-mail: legale@bccfelsinea.it
pec: legale@pec.bccfelsinea.it

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, 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, 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
- 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

SCT (SEPA Credit Transfer)	Il bonifico SEPA è uno strumento di pagamento per l'esecuzione di bonifici in euro fra clienti i cui conti sono situati all'interno dei Paesi che aderiscono all'Area unica dei pagamenti in euro (SEPA).
SEPA (Single Euro Payment Area)	Area unica dei pagamenti in euro che comprende i paesi dello spazio economico europeo i cui cittadini e imprese possono effettuare e ricevere pagamenti in euro alle stesse condizioni dei pagamenti nazionali. La SEPA ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno dei 28 Stati Membri dell'Unione Europea (UE) con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein, della Svizzera, del Principato di Monaco e di San Marino. Dal 1° marzo 2019 include anche il Principato di Andorra e la Città del Vaticano.
Beneficiario	Soggetto destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
Bonifici con coordinate bancarie del beneficiario mancanti o errate	Bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e/o della banca destinataria. In questo caso la banca ha facoltà di addebitare al cliente commissioni supplementari così come previsto dalla normativa vigente.
Bonifici da/per l'estero in divisa estera	Bonifici da e per l'estero espressi in valuta diversa da quella corrente.
Cut Off Operativo	Orario limite per considerare ricevuta nella stessa giornata un ordine di pagamento
Cambio	Prezzo di una moneta di un Paese espresso nella valuta di un altro Paese.
Giornata Operativa	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).
Identificativo Unico	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. L'IBAN (International Bank Account Number) è la coordinata bancaria internazionale che consente di identificare, in modo standard e univoco, un conto corrente. La struttura dell'IBAN per l'Italia è fissata in 27 caratteri: IT, 2 caratteri numerici di controllo internazionali, 1 carattere alfabetico di controllo nazionale (CIN), 5 caratteri numerici per il codice ABI, 5 caratteri numerici per il CAB, 12 caratteri alfanumerici per il numero di conto. BIC: è il codice identificativo internazionale delle banche; deve essere fornito dalla banca dell'ordinante unitamente al codice IBAN.
Ordinante	Soggetto che richiede di eseguire un'operazione allo sportello.
Ordine di pagamento	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).
Pagatore	Soggetto che impartisce un ordine di pagamento.
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi sulla somma addebitata o accreditata.