

## Foglio informativo relativo ai servizi di pagamento disciplinati dal D.Lgs. n. 11/2010 (PSD) diversi dalle carte di pagamento

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### ViViBanca S.p.A.

Via Giolitti, 15 - 10123 Torino - tel. 011.19781000

Sede Secondaria: Viale Wagner, 8 - 84131 Salerno

Fax 011.19698000 sito web [www.vivibanca.it](http://www.vivibanca.it) e-mail: [info@vivibanca.it](mailto:info@vivibanca.it)

Cap. Soc.: € 56.060.902,00 - Iscr. Reg. Imprese Torino Cod. Fisc. e P. Iva 04255700652

Iscritta all'Albo delle Banche con il N. 5647 - Codice ABI: 05030

Capogruppo del Gruppo Bancario ViViBanca

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con il N.5030

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

### CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO

Con la prestazione di servizi di pagamento, il cliente ha la possibilità di effettuare pagamenti a terzi o di riceverli, utilizzando in via generale il conto corrente acceso presso la banca.

Il servizio consente di:

- **incassare crediti tramite il servizio Ri.Ba** (Ricevuta Bancaria), ossia il servizio di pagamento con cui il beneficiario comunica alla propria banca (banca assuntrice) un ordine all'incasso per ottenere l'accredito di una somma. La banca assuntrice trasmette i dati relativi alla Ri.Ba alla banca del pagatore (banca domiciliataria), la quale provvede ad inviare un avviso di pagamento al pagatore stesso. Il pagatore dispone l'ordine di pagamento presso la propria banca; se il pagatore non dispone l'ordine di pagamento, quest'ultimo non viene effettuato e la banca assuntrice, di norma, comunica l'esito negativo al proprio cliente;
- **incassare crediti attraverso il servizio di addebito diretto** (SDD– Sepa Direct Debit), ovvero il servizio di pagamento con il quale il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario;
- **incassare crediti attraverso** l'emissione di moduli contrassegnati con le diciture "**MAV**" (Pagamento mediante avviso) e "**Freccia**" (bollettino bancario precompilato). Tali moduli sono utilizzati dal debitore 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;
- **pagare mediante bonifico** (Ordinario o SCT- Sepa Credit Transfer) una somma determinata a favore di un beneficiario presso altri sportelli della banca o presso altre banche italiane o estere. Per i bonifici nazionali l'ordine deve obbligatoriamente contenere le coordinate bancarie del beneficiario secondo lo standard IBAN (*International Bank Account Number*). Per i bonifici transfrontalieri da eseguire in euro verso Paesi appartenenti all'area UE l'ordine deve contenere il codice BIC (*Bank Identification Code*) e il codice IBAN.
- **pagare somme attraverso Ri.Ba, SDD, bolletini "Mav" e "Freccia"** emessi a proprio debito.

I **principali rischi** che il cliente deve tenere in considerazione sono:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), se contrattualmente previsto;
- mancata esecuzione del pagamento per assenza di fondi;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente sul conto per accettare l'addebito;
- irregolarità formali o contraffazione riguardo gli incassi tramite procedura di addebito diretto;
- mancata accettazione da parte della banca domiciliataria dell'ordine permanente di addebito o revoca da parte del debitore, indirizzata alla propria banca, dell'autorizzazione stessa;

- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;
- disguidi tecnici (non giustificabili con i casi di forza maggiore) che impediscano all'ordine impartito di pervenire correttamente e nei tempi previsti sul conto del beneficiario.

## 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**.

## BONIFICI SEPA (SEPA CREDIT TRANSFER) COMMISSIONI E SPESE MASSIME

### BONIFICI ORDINARI

Modalità	Tipologia	Commissione
Addebito in conto corrente	Verso altri Istituti	Euro 6,00
	Bonifico interno	Euro 1,00
Per cassa	Verso altri Istituti	Euro 6,00
	Bonifico interno	Euro 1,00
Internet Banking (Servizio Mito)	Verso altri Istituti	Euro 1,00
	Bonifico interno	Euro 0,50
CBI – Corporate Banking Interbancario (Servizio Mito & C.)	Verso altri Istituti	Euro 1,00
	Bonifico interno	Euro 0,70
Spese aggiuntive per singolo bonifico contenente dati incompleti o inesatti	Euro 5,00	
Termine di ricezione	Giornata operativa in cui l'ordine impartito è pervenuto a ViViBanca, entro il termine di <i>cut-off</i>	
Termine di <i>cut-off</i> (limite di orario fissato dalla Banca, avuto anche riguardo alle modalità di trasmissione delle disposizioni di bonifico, oltre il quale le disposizioni si considerano ricevute la giornata operativa successiva) (*)	Ore 15:00	
Termine di esecuzione	Coincidente con il termine di ricezione	
Valuta di addebito all'ordinante	Giorno di esecuzione	

### BONIFICI URGENTI O DI IMPORTO RILEVANTE

Modalità	Tipologia	Commissione
Addebito in conto corrente	Verso altri Istituti	Euro 20,00
Per cassa	Verso altri Istituti	Euro 20,00
CBI – Corporate Banking Interbancario (Servizio Mito & C.)	Verso altri Istituti	Euro 20,00
Spese aggiuntive per singolo bonifico contenente dati incompleti o inesatti	Euro 5,00	
Termine di ricezione	Giornata operativa in cui l'ordine impartito è pervenuto a ViViBanca entro il termine di <i>cut-off</i>	
Termine di <i>cut-off</i> (limite di orario fissato dalla Banca, avuto anche riguardo alle modalità di trasmissione delle disposizioni di bonifico, oltre il quale le disposizioni si considerano ricevute la giornata operativa successiva) (*)	Ore 15:00	
Termine di esecuzione	Coincidente con il termine di ricezione	
Valuta di addebito all'ordinante	Giorno di esecuzione	

(\*Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 10:00 per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).

## BONIFICI IN ENTRATA COMMISSIONI E SPESE MASSIME

Bonifici ordinari	Euro 0,00
Bonifici urgenti o di importo rilevante	Euro 0,00
Valuta di accredito al beneficiario	Stesso giorno in cui è avvenuto l'accredito dei fondi sul conto della Banca
Disponibilità dei fondi	Stesso giorno in cui è avvenuto l'accredito dei fondi sul conto della Banca

## BONIFICI DA E VERSO L'ESTERO COMMISSIONI E SPESE MASSIME

Bonifici transfrontalieri soggetti al Regolamento CE n. 924/2009 (Bonifici transfrontalieri in euro)	Vedi <b>Foglio Informativo</b> relativo al servizio "Bonifici da e verso l'estero"
Bonifici soggetti al D.Lgs. 27.01.2010, n. 11	Vedi <b>Foglio Informativo</b> relativo al servizio "Bonifici da e verso l'estero"
Bonifici da e verso l'estero non soggetti al Regolamento CE n. 924/2009 e al D.Lgs. 27.01.2010, n. 11	Vedi <b>Foglio Informativo</b> relativo al servizio "Bonifici da e verso l'estero"

## SDD (SEPA DIRECT DEBIT) COMMISSIONI E SPESE MASSIME

Commissione di addebito	Euro 0,00
Valuta di addebito	Giornata operativa di addebito

## RI.BA ATTIVE COMMISSIONI E SPESE MASSIME

Spesa distinta	Euro 1,00
Commissione di incasso su piazza	Euro 3,50
Commissione di incasso fuori piazza	Euro 5,00
Commissione per richiamo/insoluto Ri.Ba.	Euro 10,00
Valuta e disponibilità dei fondi	Data di regolamento

## RI.BA. PASSIVE COMMISSIONI E SPESE MASSIME

Pagamento allo sportello	Euro 0,00
Pagamento tramite <i>Internet Banking</i> (Mito)	Euro 0,00
Pagamento tramite CBI (Mito & C.)	Euro 0,00
Valuta di addebito	Data di scadenza

<b>Tempi di esecuzione delle disposizioni</b>	Accredito dei fondi alla banca del creditore un giorno operativo successivo alla data di scadenza
---	---

## MAV PASSIVI COMMISSIONI E SPESE MASSIME

<b>Pagamento MAV</b>	Euro 0,00
<b>Valuta di addebito</b>	Giornata operativa di addebito
<b>Tempi di esecuzione delle disposizioni</b>	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

## BOLLETTINO "FRECCIA" PASSIVO COMMISSIONI E SPESE MASSIME

<b>Pagamento bollettino "Freccia"</b>	Euro 0,00
<b>Valuta di addebito</b>	Giornata operativa di addebito
<b>Tempi di esecuzione delle disposizioni</b>	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

## BOLLETTINI POSTALI COMMISSIONI E SPESE MASSIME

<b>Pagamento Bollettino Postale</b>	Euro 1,75
<b>Tempi di esecuzione delle disposizioni</b>	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine

4

## ALTRE SPESE

<b>Spese invio comunicazioni periodiche</b>	Euro 1,50
<b>Spese invio altre comunicazioni</b>	Euro 1,50
<b>Spese postali invio raccomandate</b>	Euro 6,00
<b>Spese telegramma</b>	Euro 10,00
<b>Richiesta copia documentazione e ricerche (per singolo documento e in funzione della complessità delle richieste)</b>	Max. Euro 105,00

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il Cliente ha la facoltà di recedere dai singoli Servizi di pagamento PSD ovvero dal Contratto Quadro PSD, comunicando alla Banca la propria volontà a mezzo lettera raccomandata A.R., o in caso di sottoscrizione di specifico accordo con la Banca, tramite comunicazioni telematiche, facendo specifica menzione del Servizio di pagamento PSD dal quale intende recedere.

La Banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto Quadro PSD o da uno o più singoli Servizi di pagamento PSD con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il Cliente. Resta fermo che la Banca, qualora sussista un giustificato motivo, potrà recedere dai singoli Servizi di pagamento PSD ovvero dal Contratto Quadro PSD, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente.

In caso di recesso di una delle Parti, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le medesime vengono rimborsate in maniera proporzionale.

Il recesso dal Contratto Quadro PSD comporta l'automatico recesso da tutti i Servizi di pagamento PSD.

## Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il giorno della richiesta del cliente.

## Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca a (**ViViBanca S.p.A - Ufficio Reclami – Via Giolitti, 15 10123 – Torino – Telefono: 011 19781060 - fax: 011 1969809 – indirizzo mail: [reclami@vivibanca.it](mailto:reclami@vivibanca.it), [vivibanca.reclami@pec.it](mailto:vivibanca.reclami@pec.it)**), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure chiedere all'intermediario.
- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it). In data 9 gennaio 2017 è stato attivato l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 e del cui funzionamento la Banca fornisce 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 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.

## LEGENDA

<b>Beneficiario</b>	Persona fisica o giuridica diversa da una banca a favore della quale è messo a disposizione l'importo di un bonifico.
<b>Bonifico contenente dati incompleti o inesatti</b>	Bonifico disposto senza l'indicazione o con l'indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario (Codice IBAN) e/o della banca destinataria (Codice BIC).
<b>BIR (Bonico Importo Rilevante)</b>	Bonifico di importo superiore ad Euro 500.000,00. Tale tipo di bonifico viene accreditato alla banca del beneficiario il giorno stesso della sua esecuzione.

<b>Bonifico urgente</b>	Bonifico che, indipendentemente dall'importo, viene accreditato alla banca del beneficiario il giorno stesso della sua esecuzione.
<b>Codice IBAN (<i>International Bank Account Number</i>)</b>	Codice composto da 16 a 27 caratteri (numeri e lettere) che inizia con la sigla del Paese di residenza dell'intestatario del conto.
<b>Data di regolamento</b>	E' la data alla quale vengono regolate le operazioni fra i soggetti interessati (Banca del debitore e Banca del creditore).
<b>Disponibilità dei fondi</b>	Possibilità da parte del cliente di utilizzare i fondi.
<b>Giornata operativa</b>	Il giorno in cui la banca dell'ordinante o del beneficiario coinvolta nell'esecuzione del bonifico è operativa, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
<b>Operazione di pagamento</b>	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.
<b>Pagatore</b>	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.
<b>PSD (<i>Payment Service Directive</i>)</b>	È la direttiva approvata dalla Commissione Europea al fine di ordinare in un singolo quadro normativo l'intera disciplina dei pagamenti al dettaglio. È stata convertita in legge tramite il D.Lgs. n. 11/210
<b>SEPA</b>	Area nella quale i cittadini e le imprese possono effettuare e ricevere pagamenti in euro con condizioni di base, diritti e obblighi omogenei in tutti e 27 paesi dell'Unione Europea e nei 4 paesi dell'EFTA (Norevegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera)
<b>SEPA Credit Transfer</b>	Bonifico in euro eseguito in ambito SEPA secondo regole, le prassi e gli standard interbancari fissati dall'EPC ( <i>European Payment Council</i> , organismo di autoregolamentazione nato dall'iniziativa dell'industria bancaria europea come organo decisionale e di coordinamento per la creazione della SEPA
<b>Valuta di accredito</b>	Giorno in cui vengono accreditate sul conto corrente le somme oggetto di bonifico o della disposizione di incasso
<b>Valuta di addebito</b>	Giorno in cui vengono addebitate sul conto corrente le somme oggetto di bonifico o della disposizione di incasso