

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

### **Banca di Credito Cooperativo di Castagneto Carducci - Società Cooperativa per Azioni**

Sede legale: **Via Vittorio Emanuele, 44 – 57022 Castagneto Carducci (LI)**

Sede amministrativa: **Via Aurelia 11 – 57022 Donoratico (LI)**

Numero di telefono: **0565 / 778701**

Numero di fax: **0565 / 778739**

Sito internet: [www.bcccastagneto.it](http://www.bcccastagneto.it) Indirizzo di posta elettronica: [bcccastagneto@bcccastagneto.it](mailto:bcccastagneto@bcccastagneto.it)

Indirizzo di posta elettronica certificata : [bcccastagneto@pec.it](mailto:bcccastagneto@pec.it)

Capitale sociale e Riserve (al 31/12/2020): **€ 104.619.375**

Iscritta all'Albo delle Coop.a Mutualità prevalente al n.A158476 – Iscritta all'albo delle Banche n. 2185 ABI: 08461

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia

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

Iscrizione al Registro delle Imprese di Livorno e Codice Fiscale n. 00149160491

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

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Il servizio di internet banking denominato "INBANK" permette di ricevere, a mezzo della Rete Internet, informazioni sui rapporti che il cliente, in qualità di intestatario o contestatario di conto corrente, intrattiene con la banca e di effettuare alcune delle operazioni che svolge abitualmente agli sportelli della banca (operazioni caratteristiche del servizio), nei limiti dell'importo complessivo giornaliero specificato contrattualmente e comunque entro il saldo disponibile.

Il servizio di INBANK consente di visualizzare la situazione del proprio conto corrente e di altri rapporti in essere con la banca (conto titoli, mutuo, ecc) e di impartire disposizioni a valere sui propri rapporti, nei limiti dell'importo massimo giornaliero specificato contrattualmente e comunque entro il saldo disponibile del conto corrente.

### Principali operazioni con Internet Banking

#### SERVIZI BASE

1. visualizzazioni
  - a. movimenti e saldo conto corrente
  - b. situazione del conto titoli
  - c. piano di ammortamento del mutuo
2. disposizioni
  - a. pagamento delle rate del mutuo
  - b. bonifici
  - c. giroconti

#### SERVIZI ACCESSORI

##### **A. BUSINESS** – servizio per la gestione del portafoglio incassi:

1. visualizzazioni
  - a. situazione del portafoglio
  - b. esiti di portafoglio
  - c. avvisi di scadenza
2. disposizioni
  - a. Ri.Ba, SDD, Mav,
  - b. Pagamenti effetti

##### **B. BUSINESS +** – Servizio per la gestione dei flussi provenienti dal Corporate Banking Interbancario.

Prevede lo scambio elettronico di flussi in formato CBI tra l'azienda, la banca attiva e le banche passive. Le funzioni disponibili sono quelle previste dagli standard CBI e regolate dalla normativa del Corporate Banking Interbancario.

##### **C. ServizioTrading on line: acquisto e vendita di strumenti finanziari**

Il servizio di Surf&Trade consente al cliente l'accesso diretto all'area finanziaria e permette di effettuare l'acquisto e la vendita di strumenti finanziari sulla borsa italiana –Mercato Telematico Azionario (MTA) e su altri mercati abilitati. Il servizio permette altresì la visualizzazione e l'aggiornamento dei dati relativi ai mercati telematici, dello stato dell'ordine e dei conti titoli in termini di liquidità e di portafoglio. Il servizio è operativo negli orari indicati nella sezione "condizioni economiche", ad esclusione dei periodi di tempo necessari agli interventi di chiusura delle procedure di elaborazione dei dati giornalieri della banca e di manutenzione ordinaria. Gli ordini inseriti oltre l'orario di apertura di borsa verranno recepiti ed inoltrati sul mercato il primo giorno di contrattazione successivo. La banca, in caso di indisponibilità del servizio per motivi tecnici, provvederà a segnalare al cliente che l'ordine inviato non è stato preso in

carico (messaggio di “non eseguito”).

#### **D. Servizi Multicanali**

La banca consente al cliente di impartire disposizioni (pagamenti o altri addebiti) con modalità elettroniche – tramite il personal computer collegato alla rete internet, il terminale telefonico, l'App Inbank scaricata su un dispositivo mobile o altri dispositivi telematici - entro l'importo massimo mensile specificato nel contratto ed in ogni caso entro il limite costituito dal saldo disponibile del conto corrente, con addebito delle operazioni sul conto corrente del cliente medesimo.

I pagamenti per i servizi di seguito indicati potranno essere disposti nei confronti degli esercizi e dei soggetti convenzionati.

- **Ricariche telefoniche:** l'operazione di ricarica può essere eseguita tramite apposita utenza telefonica cellulare abilitata denominata “utenza telefonica principale” oppure apposito messaggio SMS, l'App Inbank oppure tramite il sito Internet [www.inbank.it](http://www.inbank.it);
- **Ricariche carta prepagata:** l'operazione di ricarica può essere eseguita dall' utenza telefonica cellulare abilitata denominata “utenza telefonica principale” tramite apposito messaggio SMS oppure tramite il sito Internet [www.inbank.it](http://www.inbank.it);
- **Pagamento bollo ACI:** l'operazione di pagamento può essere eseguita tramite il sito Internet [www.inbank.it](http://www.inbank.it);
- **Pagamenti CBILL verso aziende e/o pubbliche amministrazioni, pagamento bollette, ricariche buoni pasto e altri pagamenti abilitati:** l'operazione di pagamento può essere eseguita tramite il sito Internet [www.inbank.it](http://www.inbank.it);

Il cliente che invia al numero di utenza della banca uno dei messaggi SMS indicati nelle “modalità di richiesta”, deve utilizzare un telefono di sua proprietà, abilitato all'invio dei messaggi SMS, il cui numero di utenza corrisponde a quello indicato quale “Nr. di utenza principale”. Il cliente rimane responsabile della custodia e del corretto utilizzo dell'apparecchio cellulare e del relativo numero di utenza telefonica.

Qualora sia stato indicato un numero massimo di messaggi di risposta SMS nel periodo definito, il cliente prende atto che il servizio sarà sospeso fino al ripristino che sarà effettuato all'inizio del mese o dell'anno successivo a seconda del periodo prescelto.

Le informazioni facoltativamente fornite dal cliente, costituite da numero di fax, indirizzo e-mail, utenze telefoniche collegate, possono essere inserite o modificate dal cliente stesso, sotto sua responsabilità e rischio, utilizzando le apposite funzioni messe a sua disposizione.

#### **E. Informazioni a richiesta – via SMS**

La banca ha facoltà di riscontrare un numero massimo di risposte SMS per periodo (mese/anno) contrattualmente specificato. Il cliente sarà avvisato con uno specifico messaggio SMS all'atto del superamento della soglia del limite concesso.

Il servizio offre le seguenti opzioni, attivabili singolarmente:

- a) Interrogazione rapporti (rapporti specificamente indicati nel contratto);
- b) Servizio PagoBANCOMAT/Fastpay (carte specificamente indicate nel contratto);
- c) Servizio POS (riservato ad aziende ed esercenti): movimenti effettuati dal terminale POS;
- d) Servizio CAI/PASS (riservato ad aziende ed esercenti): accesso ai dati non nominativi contenuti nel

segmento Procedura Assegni sottratti, smarriti o bloccati. La banca concede al cliente/Azienda l'utilizzo del servizio di accesso ai dati non nominativi contenuti nel segmento PASS (Procedura assegni sottratti o smarriti) dell'archivio informatizzato istituito presso la Banca d'Italia ai sensi dell'art. 10 bis della l. 386/90 con successive modificazioni e regolamenti attuativi. Il cliente/Azienda assicura di utilizzare il servizio in modo riservato ed esclusivamente per le finalità consentite dalla legge e dai provvedimenti di attuazione: dichiara pertanto che ogni accesso ai dati sarà effettuato soltanto in presenza di un interesse connesso all'utilizzo di assegni.

#### **F. Informazioni periodiche – SMS / App/ E-mail**

La banca concede il collegamento ai servizi ABILITATI tramite la gestione delle informazioni periodiche.

Il cliente può scegliere la programmazione dell'invio automatico di messaggi di vario tipo relativi ai servizi abilitati dalla banca.

Il cliente può optare per la ricezione dei messaggi informativi via SMS, tramite App, via e-mail.

#### **G. Servizio BANCOMAT Pay®**

Il servizio BANCOMAT Pay® è un servizio di pagamento mediante *smartphone*, che consente al cliente consumatore di effettuare operazioni di pagamento presso esercizi commerciali convenzionati e pagamenti su *store* virtuali e verso la Pubblica Amministrazione (cd. pagamenti P2B/P2G), trasferimenti di denaro ad altri utenti abilitati al suddetto servizio o non, richieste di denaro ad altri utenti abilitati (cd. trasferimenti P2P/P2C) nonchè ricezione di rimborsi da parte di esercenti convenzionati (cd. rimborsi B2P).

La banca procede al trasferimento dei fondi disposto dal cliente mediante il servizio BANCOMAT Pay® a condizione

che il conto corrente associato presenti disponibilità sufficienti, fermo restando che l'importo trasferito mediante il predetto servizio non può essere superiore a quello previsto dai massimali, giornalieri e mensili, specificati contrattualmente.

La banca potrà ampliare le funzionalità, di tipo informativo e/o dispositivo, del Servizio BANCORMAT Pay® attraverso l'utilizzo della relativa Applicazione informatica (cd. App BANCORMAT Pay®), dandone tempestiva informazione al cliente, mediante avviso reso disponibile sul sito internet [www.inbank.it](http://www.inbank.it) e/o sull'App BANCORMAT Pay®.

Per poter trasferire fondi mediante il servizio BANCORMAT Pay®, il cliente deve necessariamente:

- comunicare alla banca, al momento della sottoscrizione del contratto Inbank, il proprio numero di telefono cellulare, a cui verranno associati la stazione Inbank del cliente e il servizio BANCORMAT Pay®;
- scaricare sul proprio *smartphone* l'App BANCORMAT Pay®;
- accedere alla propria area riservata sul sito internet [www.inbank.it](http://www.inbank.it) e completare l'attivazione del servizio BANCORMAT Pay®;
- procedere alla configurazione e all'attivazione operativa del servizio BANCORMAT Pay®, selezionando l'IBAN del rapporto di conto corrente acceso presso la banca che intende associare al servizio stesso.

A seguito dell'adesione e attivazione del Servizio BANCORMAT Pay®, sull'App BANCORMAT Pay® del cliente verranno evidenziati i numeri di telefono di coloro che siano utilizzatori e abbiano attivato il servizio medesimo. Nel contempo, il nominativo del cliente, con la sottoscrizione del contratto Inbank, viene indicato nell'App BANCORMAT Pay® degli *smartphone* degli altri utilizzatori, quale aderente al Servizio BANCORMAT Pay®.

#### **H. Servizio INFOB@NKING- Comunicazioni a distanza in forma elettronica**

Con questo servizio, il cliente concorda con la banca di ricevere le comunicazioni previste dagli artt. 118, 119, 126 sexies del D. Lgs. 385/93 e dalle relative disposizioni di attuazione, adottando la forma elettronica quale tecnica di comunicazione a distanza su tutti i contratti nei quali ha effettuato o effettuerà tale scelta. Potranno altresì essere inviate, con le medesime modalità, a tutti gli effetti di legge, anche le altre comunicazioni, rendicontazioni o informazioni inerenti i rapporti abilitati.

In caso di attivazione del servizio saranno inviate al cliente in forma elettronica anche le copie della documentazione informatica sottoscritta allo sportello con firma elettronica avanzata (cd. FEA), le ricevute relative alle operazioni disposte per cassa di importo pari o inferiore a Euro 5.000 (cinquemila/00), nonché, più in generale, ogni altra comunicazione effettuata dalla banca, anche di carattere commerciale, promozionale e/o conviviale, a condizione che il cliente abbia espresso il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le suddette finalità.

#### **I. Servizio accessorio funzione CBI**

Il servizio consente al cliente di stabilire un collegamento telematico con la banca (cd. Banca Proponente), per scambiare anche con altri intermediari con cui il cliente stesso intrattiene rapporti di conto corrente (cd. Banche Passive) o altri soggetti, i flussi che consentono di attivare una gamma di funzioni finalizzate ad impartire istruzioni inerenti ad operazioni e servizi bancari ed a ricevere informazioni, fra le quali in particolare esiti e rendicontazioni. Tali funzioni sono pubblicate nel portale del Consorzio CBI ([www.cbi-org.eu](http://www.cbi-org.eu)). L'attivazione del servizio in oggetto è subordinata alla sottoscrizione di uno specifico contratto con la "Banca Proponente" secondo lo schema previsto dalla normativa CBI.

Il cliente deve concludere altresì con le sue Banche Passive e/o istituti di pagamento aventi funzione di Banca Passiva un contratto prendendo a riferimento le clausole indicate negli schemi di contratto "Banca Passiva – cliente" e "Istituto di pagamento – cliente" previsti dalla normativa CBI e, dopo aver ottenuto la disponibilità ad eseguire il servizio da parte delle stesse, può avviare lo scambio dei flussi.

#### **SERVIZIO DI SICUREZZA:**

##### **Token**

Viene consegnato un dispositivo hardware – denominato Token – dotato di display ed in grado di generare a cadenza regolare di 60 secondi codici numerici monouso (di seguito password). Il Token ha le dimensioni di un portachiavi ed è contrassegnato da un codice matricola numerico. Il Token viene attivato dalla banca entro le ore 24 del giorno successivo al ritiro da parte del titolare della stazione, previa sottoscrizione del contratto. Il Token viene consegnato nello stato di conservazione e nelle condizioni idonee all'uso determinato tra la banca e il cliente.

Il cliente ha l'obbligo di custodire e conservare il Token con diligenza, separatamente dagli altri codici identificativi del servizio di INBANK, e di servirsene appropriatamente per l'uso cui è destinato astenendosi da qualsiasi intervento sullo stesso.

##### **Mobile O.T.P.**

E' un sistema di sicurezza basato sull'invio di una One Time Password tramite SMS oppure tramite notifica sulla App Notify. L'autenticazione in fase di login o di autorizzazione di pagamento viene effettuata digitando un codice ricevuto

tramite SMS sul numero di cellulare censito per il servizio InBank oppure tramite notifica sulla App Notify. Il messaggio/la notifica conterrà:

- La One Time Password che il cliente dovrà inserire per autorizzare l'operazione;
- il riepilogo dei dati dell'operazione che si sta eseguendo.

#### APP Notify

Applicazione per smartphone (iOS e Android) che consente, al titolare di utenza Inbank, di ricevere le notifiche operative e le comunicazioni di sicurezza, come alternativa all'invio tramite SMS. Per attivare la nuova APP è necessario certificare il numero di telefono sul quale verranno successivamente inviate le notifiche. Completato il processo di registrazione e certificato il numero di telefono, l'APP Notify sarà attiva e diventerà, per l'utente, un utilissimo strumento con il quale interagire con la propria banca relativamente agli aspetti di sicurezza e alert.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- utilizzo indebito del codice segreto (cod. utente) ed operativo (password) in conseguenza di smarrimento/furto o *malware* installatosi sulla postazione Inbank del cliente, che può essere contenuto con l'utilizzo da parte del cliente del dispositivo hardware denominato "token" e di altri strumenti di sicurezza (es. antivirus);
- ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore;
- ai sensi della comunicazione Consob n. DI/30396 del 21 aprile 2000 si informa che l'utilizzo dei servizi di *trading on line* può indurre il cliente moltiplicare le transazioni, operando in una prospettiva intraday, con conseguente aumento del rischio relativo. L'eventuale incremento della frequenza operativa potrà inoltre comportare dei riflessi in termini di costo complessivo sostenuto per la negoziazione degli strumenti finanziari;
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet;
- nel caso di attivazione del Servizio BANCOMAT Pay@:
  - utilizzo fraudolento da parte di terzi dello *smartphone*. Va osservata la massima attenzione nella custodia del proprio *smartphone* e la massima riservatezza nell'uso del codice di autenticazione qualora non si utilizzi l'impronta digitale o il FaceID. Nei casi di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco del servizio;
  - impossibilità di utilizzare il servizio a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale di indisponibilità del collegamento telefonico e/o alla rete *internet*.

Per saperne di più:

la **Guida ai pagamenti nel commercio elettronico**, che supporta il cliente nell'eseguire pagamento on line disponibili sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), presso tutte le filiali della banca e sul sito della banca <https://bcccastagneto.it>.

## STRUMENTO DI SICUREZZA

Strumento sicurezza	Mobile OTP
---------------------	------------

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Accesso Internet	Costo a carico del cliente
Assistenza tecnica telefonica	Gratuita (numero verde)
Orari di servizio	H24 7/7
	Per bloccare INBANK inviare sms "BIB xxxxxxx" (dove xxxxxxx è il codice di accesso) al numero +393399942024
Canone mensile	BORSE DELAYED(15-30)senza BOOK: € 3,00 ITA SB (SENZA BOOK): € 6,00 ITA CB (CON BOOK): € 16,00
Recupero spese alert da Inbank	Messaggio sms / Segnal.Inbank - Alert bonifici: € 0,15 Messaggio sms / Segnal.Inbank - Alert su logon: € 0,15 Messaggio sms / Segnal.Inbank - Alert pag.pian: € 0,15 Messaggio sms / Segnal.Inbank - Segnalaz.varie: € 0,15 Messaggio sms / Blocco pagamenti inbank: € 0,15 Messaggio sms / Sblocco pagamenti inbank: € 0,15 Messaggio sms / Alert scar/impag.deleg/rev F24: €

	0,15 Messaggio sms / Blocco stazione inbank: € 0,15 Messaggio sms / Sblocco stazione inbank: € 0,15 Messaggio sms / Notifiche inbank: € 0,15 Messaggio sms / Reset password inbank: € 0,15 Messaggio sms / Consegna credenziali inbank: € 0,15 Messaggio sms / Alert modifica preferenze: € 0,15 Messaggio sms / OtpSms: € 0,15 Messaggio sms / Limitazione pagamenti inbank: € 0,15 Messaggio sms / Inq.st.blocchi-lim.pag.Inbank: € 0,15
Costo messaggio SMS di richiesta	Costo addebitato dal proprio operatore telefonico
Spese consegna documentazione precontrattuale	gratuito
Spese produzione/invio comunicazioni di Trasparenza periodiche	gratuito

### Servizio BANCOMAT Pay®

Spese per ricezione denaro (singola transazione)	E	0,00
Spese per invio denaro e operazioni di pagamento (singola transazione)	E	0,00

Massimali per singole transazioni (importi in Euro)

	OPERAZIONE	GIORNALIERO	MENSILE
Invio denaro ad altri utenti abilitati al servizio BANCOMAT Pay® o non abilitati (P2P/P2C)	€ 500,00	€ 500,00	€ 1500,00
Pagamenti verso esercizi commerciali fisici e virtuali (P2B) e Pubblica Amministrazione (P2G)	€ 1500,00	€ 1500,00	€ 1500,00
<b>Soglie CROSS (massimale totale P2P + P2C + P2B + P2G) in uscita</b>		€ 1500,00	€ 1500,00
Ricezione denaro		€ 3000,00	€ 3000,00

Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Spese richiesta copie documentazione ricerche e/o informazioni	La banca provvede a comunicare le spese al momento della richiesta, in base alla tipologia, alla quantità dei documenti richiesti e ai costi di produzione sostenuti
Spese per informativa obbligatoria mensile	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per richiesta di informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per revoca dell'ordine oltre i termini	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per recupero fondi in caso di identificativo univoco fornito inesatto dal cliente	Vedere documento di sintesi del conto corrente a cui l'ordine di pagamento si riferisce.
Spese per disposizioni di Pagamento e Incasso	Vedere documento di sintesi del contratto di conto corrente

a cui l'ordine di pagamento si riferisce.

## VALUTE

### ORDINI DI BONIFICO

Tipo Bonifico	Data valuta di addebito
Bonifico – SEPA interno	Giornata operativa di esecuzione
Bonifico – SEPA	
Bonifico – SEPA instant	
Bonifico urgente	
Bonifico – extra SEPA nella divisa ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) diversa dall'Euro	
Altro bonifico – extra SEPA in Euro o in divisa diversa dall'Euro	

### INCASSI COMMERCIALI PASSIVI

Tipo incasso	Data valuta di addebito
Ri.Ba	Giornata operativa di addebito
MAV/Bollettini Bancari "Freccia"	

### INCASSI COMMERCIALI ATTIVI (solo per i clienti che hanno contrattualizzato il servizio)

Tipo incasso	Data valuta di accredito e disponibilità dei fondi
Addebito diretto (SDD)	Giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Ri.Ba domiciliate presso gli sportelli della banca	Giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
Ri.Ba domiciliate presso altre banche	Giornata operativa di accredito dei fondi sul conto della banca, pari al primo giorno lavorativo successivo alla giornata operativa di scadenza delle disposizioni
MAV	Giornata operativa di accredito delle disposizioni sul conto della banca

## 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 (**)	Il giorno della presentazione della disposizione	Medesimo giorno di addebito dei fondi
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 due 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 due 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.		
(**) Il Bonifico – Sepa instant viene eseguito in tempi molto rapidi (20")		

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

INCASSI COMMERCIALI ATTIVI (solo per i clienti che hanno contrattualizzato il servizio)		
Tipo incasso	Termine per accettazione disposizioni	Tempi di esecuzione
Addebito diretto (SDD) core	4 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza
Addebito diretto (SDD) B2B	4 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire l'addebito dei fondi alla banca del debitore alla data di scadenza
Ri.Ba.	20/25 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle disposizioni	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da parte della banca del debitore
MAV	30 giornate operative anteriori alla data di scadenza delle	Tali da consentire la produzione e la spedizione dell'avviso al debitore da

	disposizioni	parte della banca
--	--------------	-------------------

<b>GIORNATE BANCARIE NON OPERATIVE E LIMITI TEMPORALI GIORNALIERI</b>	
Giornate non operative: <ul style="list-style-type: none"> <li>- i sabati e le domeniche</li> <li>- tutte le festività nazionali</li> <li>- il Venerdì Santo</li> <li>- tutte le festività nazionali dei paesi presso cui sono destinati i pagamenti esteri</li> <li>- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede</li> <li>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni</li> </ul>	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 (cd. <i>cut off</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>- le ore 14,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*)</li> </ul> Nelle giornate semifestive il cd. <i>cut off</i> è fissato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle ore 10,00 per il servizio InBank e/o CBI passivo (*)</li> </ul>	L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva. <b>Eccezioni:</b> il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora.	

Per le condizioni economiche relative agli ORDINI DI PAGAMENTO si prega di far riferimento al documento di sintesi del rapporto sul quale transiterà l'operazione.

## RECESSO E RECLAMI

### **Recesso dal contratto**

Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca e con il preavviso di quindici giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione.

In caso di recesso del cliente o della banca, le spese per i servizi di pagamento addebitate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente esse sono rimborsate in misura proporzionale.

Nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto, il cliente che riveste la qualifica di consumatore ai sensi del decreto legislativo 6.09.2005 n. 206 (cd. Codice del Consumo), ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dal perfezionamento dello stesso, inviando alla banca una raccomandata a/r all'indirizzo riportato nella Sezione "Informazioni sulla Banca" del presente documento oppure mediante posta elettronica certificata (pec). In tal caso, il cliente sarà tenuto a corrispondere l'importo convenuto per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso. Nel caso in cui il cliente non dovesse esercitare tale diritto di recesso, il contratto proseguirà nei termini e alle condizioni convenute, fermo restando quanto previsto dal paragrafo precedente.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

### **Reclami**

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

Ufficio Reclami della banca

Via Aurelia, n.11 – CAP 57022 Donoratico LI

Posta elettronica: [reclami@bcccastagneto.it](mailto:reclami@bcccastagneto.it)

P.E.C [reclami.bcccastagneto@pec.it](mailto:reclami.bcccastagneto@pec.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](http://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](http://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

Bonifico - SEPA	Con il bonifico la banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non SEPA
Bonifico – SEPA instant	Con il bonifico SEPA instant la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in un lasso di tempo molto rapido (20'')
Ri.Ba	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore
Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca secondo le istruzioni del cliente
MAV	Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla banca del creditore
Chart	Rappresentazione grafica di una attività finanziaria, in termini di prezzo o volume
SMS (Short Message Service)	Sistema per l'invio di brevi messaggi di testo in caratteri alfanumerici nella telefonia cellulare, basata sugli standard GSM. Gli SMS possono essere inviati sia attraverso telefonini che attraverso siti Internet che offrono questo servizio.
User id	Rappresenta il nome dell'utente su un dato sistema accessibile via rete.
Password (parola d'ordine)	Sequenza di caratteri alfanumerici richiesta per accedere a un elaboratore quanto sono attive procedure di sicurezza.
CBI	Il Corporate Banking Interbancario è il servizio promosso dall'Abi, grazie al quale ogni banca può offrire alla clientela imprenditoriale la possibilità di dialogo con banche e imprese con modalità elettroniche e, di norma, mediante un unico collegamento telematico, utilizzando regole operative e tecniche standard diramate dall'Associazione Bancaria Italiana.
TOKEN	Dispositivo hardware dotato di display capace di generare codici password monouso.
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.
<i>Smartphone</i>	Telefono cellulare con sistema operativo compatibile (es. Android, iOS) dotato di collegamento alla rete internet.