



## FOGLIO INFORMATIVO ORDINI DI PAGAMENTO A FAVORE DI TERZI (BONIFICI)

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Nome della banca/intermediario: BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA

Sede legale: Via Ottavio Serena, 13 - Cap 70022 - Altamura - BA

Telefono: 080/8710268 - FAX: 080/8710745

E-mail: trasparenza@bppb.it - Sito Internet: www.bppb.it

Numero di Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia Iscrizione all'Albo delle Banche 05293.6 - Codice ABI: 05385

Nel caso di offerta fuori sede:

(da compilarsi a cura del soggetto che effettua l'offerta e che provvede ad identificare il cliente)

Cognome e nome ..... Telefono .....

Indirizzo ..... Email .....

Qualifica ..... Iscrizione ad Albi o elenchi .....

### CHE COSA SONO GLI ORDINI DI PAGAMENTO A FAVORE DI TERZI (BONIFICI)

Il servizio consente di pagare mediante "bonifico" una somma, a fronte dell'ordine impartito dal cliente, a favore di un beneficiario presso propri sportelli o presso sportelli di altre banche. Per consentire l'esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa banca o di altre banche, l'ordine deve contenere le coordinate corrette del beneficiario stesso. L'ordine da impartire alla banca può avvenire tramite:

- presentazione del modulo di richiesta presso gli sportelli;
- con canale telematico.

Il cliente può impartire gli ordini di pagamento alla Banca o revocare gli stessi secondo lo schema indicato a pagina 3 del presente Foglio Informativo. Si precisa che se i bonifici ordinari vengono impartiti oltre i limiti orari previsti si intendono effettuati nella prima giornata lavorativa successiva. In caso di errore o anomalie, per il bonifico ordinario, dopo l'esecuzione sarà comunque possibile inoltrare una richiesta alla Banca di richiamo delle somme; la Banca, tuttavia, non garantisce l'esito positivo del richiamo. Pertanto occorre prestare molta attenzione a inserire correttamente i dati del destinatario (in particolare, il codice IBAN International Bank Account Number del beneficiario) prima di confermare l'ordine di pagamento e non eseguire pagamenti a favore di soggetti non conosciuti per non incorrere in potenziali frodi.

Il servizio di Bonifico Istantaneo consente l'esecuzione di bonifici che saranno resi disponibili sul conto del beneficiario entro pochi secondi, a condizione che la banca del beneficiario sia attiva e raggiungibile sul circuito. I bonifici istantanei non possono essere revocati o annullati. Il bonifico istantaneo è irrevocabile, eseguito immediatamente, accreditato entro pochi secondi e disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

La SEPA(1) è l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni certe e diritti ed obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione in Europa. Infatti essa ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno degli Stati Membri dell'Unione Europea con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein e della Svizzera.

Il bonifico SCT (Sepa Credit Transfer) è una disposizione di trasferimento fondi con delle caratteristiche ben precise, tra cui: divisa euro; coordinate bancarie definite attraverso BIC ed IBAN; tempi di esecuzione specifici; piena raggiungibilità delle controparti all'interno dell'area EU; tariffazione secondo metodo "shared" (cioè senza deduzioni sull'importo da parte della Banca dell'ordinante), ecc. Il bonifico SCT deve essere eseguito dando disposizione per l'addebito sul proprio conto corrente. Il tempo massimo di esecuzione è stabilito dalle regole SEPA in maniera chiara ed inequivocabile. Il costo applicato ad un bonifico SCT disposto verso l'Italia o verso qualsiasi Paese facente parte della SEPA dovrà essere lo stesso.

(1) SINGLE EURO PAYMENTS AREA = area unica per i pagamenti in euro

Per saperne di più: La Guida pratica sui pagamenti nel commercio elettronico, disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito della banca [www.bppb.it](http://www.bppb.it) e presso tutte le filiali della banca

## RISCHI TIPICI

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- restituzione del bonifico da parte della banca per dati trasmessi incompleti e/o errati;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni (commissioni e spese del servizio) se contrattualmente previste;
- rischio di ritardo e/o del buon esito della disposizione, determinato da una non esatta indicazione delle coordinate bancarie.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>BONIFICO SEPA</b>	
<b>BONIF. NS DIPENDENZE ADD C/C</b>	
Commissione fissa per bonifici Ordinari/Istantanei	€ 4,00
Commissione Bonifico Urgente spedito per singolo beneficiario	€ 4,00
<b>BONIF. ALTRE BANCHE ADD C/C</b>	
Commissione fissa per bonifici Ordinari/Istantanei	€ 5,00
Commissione Bonifico Urgente spedito per singolo beneficiario	€ 52,15
<b>BON.ONLINE/SELF ALTRI ISTITUTI</b>	
Commissione fissa per bonifici Ordinari/Istantanei	€ 1,20
Commissione Bonifico Urgente spedito per singolo beneficiario	€ 7,00
<b>BON.ONLINE/SELF NS DIPENDENZE</b>	
Commissione fissa per bonifici Ordinari/Istantanei	€ 1,00
Commissione Bonifico Urgente spedito per singolo beneficiario	€ 1,00
<b>BONIF. ALTRE BANCHE PER CASSA</b>	
Commissione fissa per bonifici Ordinari/Istantanei	€ 9,00
Commissione Bonifico Urgente spedito per singolo beneficiario	€ 52,15
<b>BONIF. NS DIPENDENZE PER CASSA</b>	
Commissione fissa per bonifici Ordinari/Istantanei	€ 6,00
Commissione Bonifico Urgente spedito per singolo beneficiario	€ 6,00
<b>ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO</b>	
Commissioni su ns. dipendenze e verso altri Istituti	€ 1,70
<b>ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<b>BONIF. NS DIPENDENZE/ALTRE BANCHE ADD C/C:</b>	
Valuta	data ordine
Commissione per singola disposizione respinta	€ 11,00
Commissione per singola disposizione stornata	€ 3,00
Commissione per singola disposizione richiamata	€ 3,00
<b>BONIF. NS DIPENDENZE PER CASSA:</b>	
Commissioni su nostre Dipendenze a favore di "Conto Condominio BPPB"	€ 1,00
Valuta	data ordine
<b>BON.ONLINE/SELF SU NS. DIPENDENZE/ALTRI ISTITUTI:</b>	

Valuta	data ordine
<b>BONIF. NS DIPENDENZE/ALTRI ISTITUTI PER CASSA:</b>	
Valuta	data ordine
<b>BONIFICI IN ARRIVO IN EURO:</b>	
Commissioni	gratuite
Valuta di accredito al beneficiario	stesso giorno lavorativo bancario in cui è stato accreditato l'importo alla Banca
<b>ALTRO:</b>	
Conversione dei pagamenti in uscita (bonifici con addebito in c/c)	gratis
Conversione dei pagamenti in entrata (accredito di una somma)	gratis
Spese per comunicazioni (es. Documento di Sintesi periodico ecc...) (art. 119 e art. 127-bis del TUB)	€ 0,85 (se cartacee) * - * Gratuite per comunicazioni previste ai sensi di legge riferite a operazioni di pagamento relative a servizi di pagamento - Gratuite (se disposte on line)
<b>CONFERIMENTO ORDINI DI PAGAMENTO ORARI LIMITE ACCETTAZIONE (CUT-OFF)</b>	
<b>Orario ricezione/revoca bonifico in partenza presentato in Dipendenza (supporto cartaceo)</b>	
Bonifici Ordinari (SEPA)	Entro le 16:00 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 11,00 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico singolo) - Entro le 13:30 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 11,00 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico multiplo)
Bonifici Urgenti	Entro le 15,00 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 11,00 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico singolo)
Bonifici Istantanei	Viene eseguito entro 10 secondi negli orari di apertura al pubblico
Regolamento dell'operazione (valuta banca beneficiario)	Data ordine + 2 gg. lavorativi
<b>Orario ricezione/revoca pagamenti disposti in modalità telematica (Internet Banking, CBI)</b>	
Bonifici Ordinari (SEPA)	Entro le 16:00 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 13,00 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico singolo) - Entro le 15:45 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 11,00 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico multiplo)
Bonifici Urgenti	Entro le 15,30 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 11,30 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico singolo) - Entro le 15:00 di tutti i giorni lavorativi ovvero entro le 11,00 nei giorni pre/semifestivi (per bonifico multiplo)
Bonifici Istantanei	Il bonifico istantaneo è disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24, e viene eseguito immediatamente
Regolamento dell'operazione (valuta banca beneficiario)	Data ordine + 1 gg. lavorativo (per bonifici ordinari) Data ordine (per bonifici istantanei)
<p>Il cliente può revocare l'ordine di bonifico ordinario, nel limite degli orari di cut-off indicati nella tabella precedente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recandosi presso la Dipendenza ove ha presentato l'ordine stesso (in caso di bonifico presentato in Dipendenza);</li> <li>- utilizzando le funzionalità previste dalla piattaforma telematica utilizzata (in caso di bonifico presentato in modalità telematica).</li> </ul> <p>I bonifici istantanei invece, una volta immessi, non possono essere revocati.</p>	
<b>AVVERTENZE</b>	
Per le condizioni economiche relative al servizio "Rilascio copie documentazione" si deve far riferimento al relativo Foglio Informativo disponibile in Filiale e sul sito internet della Banca.	

## RECESSO E RECLAMI

## Reclami

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca ai seguenti indirizzi:

- Ufficio Reclami Banca Popolare di Puglia e Basilicata - Via Ottavio Serena n. 13 - 70022 Altamura (BA);
- [bppbreclami@bppb.it](mailto:bppbreclami@bppb.it);
- [bppbreclami@pec.bppb.it](mailto:bppbreclami@pec.bppb.it);

in alternativa allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca.

L'intermediario provvederà a rispondere entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

Per i reclami afferenti i servizi di pagamento la Banca risponderà entro 15 giornate lavorative; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non rimane soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di legge, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) -per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o la Banca devono, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28, attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione - finalizzato al raggiungimento di un accordo - ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è disponibile il relativo Regolamento;

- oppure ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

## GLOSSARIO

BIC (Bank Identifier Code)	È un codice (codice SWIFT) utilizzato nei pagamenti internazionali per identificare la Banca del beneficiario. È composto da 11 caratteri alfanumerici.
Cause di forza maggiore	Per cause di forza maggiore si intende ogni evento di carattere eccezionale che impedisca il regolare svolgimento delle attività relative all'esecuzione delle operazioni, non imputabile al soggetto presso il quale si verifica o che ne subisca le conseguenze e non superabile con l'ordinaria diligenza.
Cut-off	E' l'orario limite entro il quale l'ordine si considera ricevuto dalla Banca in giornata.
Commissione per singola disposizione richiamata	Commissione applicata dalla banca al proprio cliente ordinante nel caso in cui il cliente stesso chieda la cancellazione del bonifico dopo l'esecuzione ad esempio per problemi tecnici .
Commissione per singola disposizione stornata	Commissione applicata dalla banca al proprio cliente ordinante nel caso in cui la disposizione di pagamento impartita dal cliente stesso presenti un errore tecnico (es. IBAN Invalido, BIC non raggiungibile, etc.) che renda impossibile procedere con l'esecuzione della disposizione
Commissione per singola disposizione respinta	Commissione applicata dalla banca al proprio cliente ordinante nel caso in cui la disposizione di pagamento impartita dal cliente stesso, venga stornata dalla banca del beneficiario dopo il regolamento interbancario, essendo intervenuto un evento che ha impedito l'accredito dell'importo sul conto del beneficiario (ad. esempio: conto chiuso o estinto, etc.).
Data di accettazione/ricezione	Per data di accettazione/ricezione si intende la data dalla quale ricorrono tutte le condizioni necessarie richieste da una banca per eseguire l'ordine di bonifico (provvista di fondi, benefirma, indicazione completa e corretta delle coordinate bancarie del beneficiario, codice IBAN, etc.). La data di accettazione/ricezione rappresenta il momento iniziale del periodo comunicato dalla banca alla clientela ordinante per l'esecuzione di un ordine di bonifico.
Data di regolamento interbancario	La data entro cui la banca dell'ordinante e la banca del beneficiario provvedono a scambiarsi l'importo dell'operazione.
Giorno lavorativo bancario	E' un giorno di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) nel quale siano operative le banche centrali nazionali di tutti i Paesi in cui siano insediati gli enti che partecipano all'operazione di bonifico SEPA Credit Transfer (SCT).

IBAN (International Bank Account Number)	Trattasi del codice bancario composto da una serie di numeri e lettere che identificano, in maniera standard, il paese in cui è tenuto il conto, la banca, lo sportello e il conto corrente di ciascun cliente. Sono previsti inoltre dei caratteri di controllo. In Italia la lunghezza dell'IBAN è di 27 caratteri.
Metodo di calcolo delle commissioni e spese	Le commissioni e spese come nella sezione "Condizioni economiche" avviene con le seguenti modalità: - importo fisso; - in percentuale; - importo fisso della penale per coordinate bancarie incomplete.
SEPA	Identifica l'area unica di pagamento europea (Single European Payment Area) entro la quale è possibile effettuare pagamenti in euro a favore di beneficiari situati all'interno dei 27 Stati Membri dell'Unione Europea, con l'aggiunta dell'Islanda, della Norvegia, del Liechtenstein e della Svizzera.
Spese per invio di documentazione/comunicazioni	Spese per invio della corrispondenza e/o di contabili e/o comunicazioni varie.