

## FOGLIO INFORMATIVO MANDATI DI INCASSO EXPORT

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Denominazione legale:** Banca Popolare dell'Alto Adige Spa  
**Sede legale e amministrativa:** Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano  
**Telefono:** 800 585 600 Fax 0471944999  
**Email:** contact@volksbank.it PEC contact@pec.volksbank.it  
**Indirizzo del sito internet:** www.volksbank.it  
**Contatto:** Contact Center 800 585 600  
**Codice Banca ABI:** 5856-0  
**Codice BIC:** BPAAIT 2B  
**Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia:** 5856  
**Numero di iscrizione al Registro delle Imprese (cod. fiscale/P. Iva):** 00129730214  
**Autorità di controllo:** Banca d'Italia con sede in Via Nazionale 91 – 00184 Roma  
**Sistema di garanzie cui la Banca aderisce:** Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

### CHE COSA SONO I MANDATI DI INCASSO EXPORT

Un "mandato di incasso export" o "rimessa documentata" è un'operazione con la quale la Banca riceve un mandato dal venditore (esportatore) e quindi fa da intermediaria tra questo e il compratore estero (importatore). La Banca riceve i documenti accompagnati da un "mandato" conferitole dal venditore e presenta i documenti stessi (necessari all'importatore per sdoganare la merce, nel caso di documenti commerciali) all'incasso presso la banca estera del compratore, in contropartita di una prestazione che può consistere in un pagamento a vista, in una accettazione di effetti a scadenza o in un rilascio di impegno irrevocabile di pagamento a scadenza. L'importo degli effetti / documenti è riconosciuto al venditore dalla Banca ad incasso avvenuto (dopo incasso).

Le operazioni di cui sopra sono disciplinate da specifiche Norme emanate dalla Camera di Commercio Internazionale di Parigi. Nell'esecuzione di tali operazioni non è necessario avvalersi di corrispondenti esteri domiciliati nel Paese del compratore / importatore.

Le operazioni denominate in divisa o regolate contro euro o in divisa diversa da quella di denominazione, sono soggette al rischio dell'oscillazione del cambio, in quanto sono regolate al cambio applicabile al momento dell'incasso della rimessa documentata.

#### Rischi:

- rischio di variazione del tasso di cambio, in caso di disposizioni di incasso da ricevere in divisa estera
- rischio di impagato degli effetti / documenti, in quanto la Banca non assume alcun obbligo (o impegno come nel caso dei crediti documentari) per il buon fine dell'operazione di incasso. Infatti riceve, come detto sopra, solamente un mandato
- il possibile addebito di spese, commissioni e tassi di interesse reclamati / trattenuti dalla banca estera dell'importatore

### REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO

Per la richiesta di invio di una rimessa documentata il Cliente deve avere un conto corrente e la richiesta presentata attraverso apposito modulo di "mandato all'incasso" debitamente firmato. Non è necessaria una linea di credito.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente le condizioni sono indicate nella misura massima se a favore della banca e minima se a favore del cliente.

Operazione	Canale	Prezzo
Comm.incasso,pag.e doc.senza pag.perm	accett.effetti,ass.e doc.e x la consegna Automatizzato	3,0000 %
Comm.incasso,pag.e doc.senza pag.-min	accett.effetti, ass.e doc.e x la consegna Automatizzato	50,00 €
Comm.incasso,pag.e doc.senza pag.-max	accett.effetti, ass.e doc.e x la consegna Automatizzato	150,00 €
Commissione d'impagato, assegni effetti, documenti-Permille	Automatizzato	3,0000 %
Commissione d'impagato, assegni effetti, documenti-Minimo	Automatizzato	7,75 €

Commissione d'impagato, assegni effetti, documenti-Massimo	Automatizzato	99.999.999.999,99 €
Commissione Richiamo effetti o richiesta d'esito	Automatizzato	15,00 €
Ricerche per disguidi non imputabili alla ns. banca	Automatizzato	20,00 €
<b>Spese reclamate - Come previsto da altra banca</b>		
Spese di corriere per ogni invio	Automatizzato	75,00 €
<b>Valute</b>		
Accredito Ricavo effetti e documenti Euro	Automatizzato	Data Forex
Accredito Ricavo effetti e documenti Euro	Automatizzato	0 gg lavorativi
Accredito Ricavo effetti e documenti in divisa	Automatizzato	0 gg lavorativi
Accredito Ricavo effetti e documenti in divisa	Automatizzato	Data Forex

L'operazione di mandato di incasso può prevedere altre spese/commissioni a carico del cliente reclamate da terzi.

Qualora la stessa pratica di incasso export comportasse più interventi, anche in tempi diversi (come ad esempio rimesse che prevedono incassi rateali), i valori minimi o massimi delle commissioni saranno applicati a ciascun intervento. Nel caso di rimesse verso l'estero che prevedono la consegna di documenti "free of payment", ossia senza il trasferimento di fondi, saranno applicate comunque le commissioni di incasso sopra descritte, fatto salvo quantodiversamente specificato nel mandato ricevuto.

La Banca ed il cliente convergono e stabiliscono che le comunicazioni periodiche previste ai sensi di legge sono effettuate, con pieno effetto, in formato elettronico, mediante la messa a disposizione delle medesime nell'area riservata del sito internet della Banca.

Il cliente, al momento della stipula del contratto e, comunque, in qualsiasi altro momento, in alternativa alla trasmissione delle comunicazioni in forma elettronica, ha diritto di richiedere l'invio o la consegna delle medesime comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato alla Banca per l'inoltro della corrispondenza, mediante la sottoscrizione di apposito modulo messo a disposizione dalla Banca.

La cessazione, per qualsiasi causa o ragione, dei servizi di online banking determina la conseguente ed automatica disattivazione della funzionalità di invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica. In tal caso, la Banca effettuerà, con pieno effetto, le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza, anche nel caso in cui il cliente abbia preventivamente richiesto l'invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica. Qualora il cliente decida di non attivare i servizi di online banking, la Banca effettuerà le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza.

Le comunicazioni in forma elettronica sono gratuite per il cliente; le comunicazioni effettuate con strumenti diversi da quelli elettronici, quelle ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalle norme di trasparenza o effettuate con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel contratto possono comportare l'addebito di spese nel contratto di conto corrente principale (ai sensi dell'art. 127 bis del Testo Unico Bancario).

Documento	obbligatorio / facoltativo	frequenza	modalità di fornitura	spese
Documento di sintesi periodico	obbligatorio	annuale	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Rendiconto	obbligatorio	annuale	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Sollecito	obbligatorio	per evento	cartaceo	10,00 €
Proposta di modifica unilaterale	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dai contratti senza garanzia ipotecaria

1. Se l'affidamento convenuto rientra nella definizione normativa di "credito ai consumatori", il recesso è regolato dal T.U.B. come segue:

- Nell'affidamento a tempo determinato il cliente può recedere dal contratto in ogni momento. In caso di recesso entro quattordici giorni dalla stipulazione, il cliente comunica il recesso alla banca e restituisce entro trenta giorni il capitale e gli interessi maturati fino al momento della restituzione oltre che le somme non ripetibili corrisposte dalla banca alla pubblica amministrazione (art. 125 – ter T.U.B.). In caso di recesso oltre il termine di quattordici giorni e se pattuito, alla banca compete l'indennizzo equo e oggettivamente giustificato per i costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito nei casi ed entro le soglie massime consentiti dall'art. 125 sexies co. 2 -3 T.U.B.
- Nell'affidamento a tempo indeterminato il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento senza penalità e senza spese (art. 125 quater co.1 T.U.B.) rispettando un preavviso di un mese.
- Nell'affidamento a tempo indeterminato la banca può recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di due mesi (art. 125 quater co. 2 lett. a).

2. Nei contratti di affidamento non regolati dal “Capo II Credito ai consumatori” del TUB:

- a) entrambe le parti possono recedere dal contratto mediante lettera raccomandata e preavviso scritto non inferiore a un giorno, sia nei contratti a tempo determinato che nei contratti a tempo indeterminato;
  - b) nei contratti a tempo determinato il cliente può in qualsiasi momento rimborsare anticipatamente, rispetto al termine convenuto, in tutto o in parte il capitale finanziato a condizione che:
    - ne faccia richiesta scritta con preavviso di almeno quindici giorni;
    - corrisponda, nei casi consentiti dalla normativa vigente, alla data preavvisata il compenso per la restituzione anticipata se convenuto, oltre al capitale da restituire anticipatamente e alla quota interessi maturata.
3. Dal momento in cui il recesso acquista efficacia, si sospende l'utilizzo dell'affidamento. Alla presenza di una garanzia bancaria non ancora scaduta/restituita il recesso dall'affidamento concesso per la richiesta di garanzie bancarie diventa operativo al momento della restituzione del documento originale della garanzia bancaria.
4. Le eventuali disposizioni allo scoperto che la banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza convenuta o dopo la comunicazione del recesso non comportano il ripristino dell'affidamento neppure per l'importo delle disposizioni eseguite.

### **Recesso dai contratti con garanzia ipotecaria**

#### **Recesso da parte della Banca**

1. La Banca ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto di finanziamento decorsi 18 (diciotto) mesi più 1 (un) giorno ai sensi del D.P.R. 1973/601 nella versione vigente, salvo comunque anche in questo periodo il diritto della banca di avvalersi della decadenza dal beneficio del termine ai sensi dell'art.1186 c.c., sia che il finanziamento convenuto sia a revoca sia che il finanziamento sia a tempo determinato. La Banca ha inoltre facoltà di ridurre o di sospendere il finanziamento; per il pagamento di quanto dovuto sarà dato al Finanziato, con lettera raccomandata, un preavviso non inferiore a un giorno. Se il Finanziato riveste la qualifica di consumatore, la Banca rispetta un preavviso non inferiore a quindici giorni.
2. In ogni caso il recesso ha l'effetto di sospendere immediatamente l'utilizzo del finanziamento concesso. Il finanziamento non può essere estinto in presenza di una garanzia bancaria non ancora scaduta/restituita.
3. Le eventuali disposizioni allo scoperto che la Banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza convenuta o dopo la comunicazione del recesso non comportano il ripristino del finanziamento neppure per l'importo delle disposizioni eseguite.

#### **Recesso da parte del Cliente**

La durata del finanziamento è stabilita a tempo indeterminato o a tempo determinato, con facoltà di revoca da parte del Finanziato in ogni momento. Se l'apertura di credito è a tempo indeterminato/a revoca, il Finanziato è tenuto al pagamento di quanto dovuto nel termine che la Banca indicherà al momento del recesso. Se è stato convenuto il pagamento in unica soluzione il rimborso del capitale e delle spese avviene alla scadenza del contratto di finanziamento oltre che degli interessi se non sono già stati addebitati/pagati.

- a) Se è stato convenuto il pagamento in forma rateale il rimborso del capitale avviene alle scadenze delle rate prestabilite mentre gli interessi, le commissioni e le spese vengono addebitati/pagati periodicamente.
- b) Il Finanziato può in qualsiasi momento rimborsare anticipatamente, rispetto al termine convenuto, in tutto o in parte il capitale finanziato a condizione che:
  - abbia già ottenuto lo svincolo integrale delle somme in deposito cauzionale;
  - ne faccia richiesta scritta con preavviso di almeno quindici giorni;
  - corrisponda, nei casi consentiti dalla normativa vigente, alla data preavvisata il compenso per la restituzione anticipata se convenuto, oltre al capitale da restituire anticipatamente e alla quota interessi maturata.

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

Dopo che il cliente ha restituito alla banca tutto quanto ad essa dovuto, sia in base all'ordinario piano di ammortamento che in caso di estinzione anticipata, il rapporto contrattuale viene chiuso entro il termine massimo di trenta giorni.

#### **Reclami**

Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo per posta ordinaria o raccomandata all'attenzione dell'Ufficio Reclami istituito a Bolzano, Via del Macello 55, per e-mail all'indirizzo [ufficio-reclami@volksbank.it](mailto:ufficio-reclami@volksbank.it), per posta elettronica certificata all'indirizzo [reclami@pec.volksbank.it](mailto:reclami@pec.volksbank.it), via fax al numero 0471 979188 oppure compilando l'apposito modulo in filiale.

L'esito del reclamo sarà comunicato con lettera raccomandata o con posta elettronica certificata entro i seguenti termini decorrenti dalla data di ricezione del reclamo stesso:

- 60 giorni per i reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se la Banca, per situazioni eccezionali alla stessa non imputabili, non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi;

In caso di risposta insoddisfacente dell'Ufficio Reclami il Cliente ha diritto di rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie in materia bancaria e finanziaria. Per sapere come adire l'Arbitro Bancario Finanziario, conoscere l'ambito della sua competenza e per ogni altra opportuna informazione si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere alle filiali della Banca d'Italia, oppure ci si può rivolgere direttamente alla Banca, anche attraverso il sito internet della stessa [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it);
- ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa, compreso il preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.

Il ricorso preventivo ad uno dei citati Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce condizione di procedibilità della eventuale successiva domanda giudiziale.

**GLOSSARIO**

<b>Cambio</b>	Prezzo della divisa di un Paese espresso in rapporto all'euro o al rapporto con altra divisa.
<b>Commissione di incasso</b>	Commissione, con un minimo fisso, applicata alle operazioni di mandato di incasso.
<b>Valuta Forex</b>	Giorni operativi applicati sul mercato dei cambi alle transazioni.