

## **FOGLIO INFORMATIVO OPERAZIONI DI CASSA**

### 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

**E-mail:** gsinfo@volksbank.it **PEC** segreteriadirezione@pec.volksbank.it

**Indirizzo del sito internet:** www.volksbank.it

**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

### COS'È L'OPERAZIONE DI CASSA

Il seguente foglio descrive le operazioni che possono essere richieste allo sportello o tramite postazione di self-service anche da clienti cosiddetti occasionali. Si tratta di operazioni che possono essere richieste senza presupporre un rapporto di conto corrente o un altro rapporto continuativo con la banca. Allo sportello l'operazione in uscita viene richiesta e confermata tramite il pagamento dell'operazione. L'operazione in entrata viene confermata tramite sottoscrizione dell'apposito modulo bancario. Alle postazioni di self-service l'operazione viene richiesta e confermata tramite l'utilizzo della carta di pagamento e la digitazione del codice personale segreto (PIN).

#### **CUT-OFF:**

Il cut-off è il momento limite, fissato in prossimità della fine della giornata lavorativa, oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti si considerano accolti la giornata operativa successiva.

La nostra banca ha definito i seguenti termini di cut-off per le operazioni allo sportello:

Giorno lavorativo: ore 16.30

**LE OPERAZIONI DISPONIBILI SONO LE SEGUENTI:****L'ASSEGNO**

**L'assegno** è uno strumento di pagamento, che permette di pagare merce o servizi senza utilizzare contante. Si distinguono i seguenti tipi di assegno: assegni bancari, assegni circolari, assegni esteri, travellers cheques.

**L'assegno bancario** può essere emesso a valere di un conto corrente bancario a condizione che il cliente abbia stipulato con la banca una valida convenzione di assegno, la banca gli abbia consegnato un carnet di assegni e il conto corrente di addebito presenti disponibilità sufficienti e che il cliente non risulti interdetto all'emissione di assegni.

L'assegno bancario è pagabile al momento della sua presentazione. È il caso in cui l'assegno è tratto sulla stessa filiale in cui viene presentato per l'incasso.

In caso di mancato pagamento dell'assegno bancario il beneficiario può avviare azione di regresso se sono stati rispettati i termini di legge ed è stato elevato il protesto.

Il protesto viene elevato da un pubblico ufficiale, il quale con atto pubblico accerta la non accettazione e/o il mancato pagamento di un assegno. Il protesto può essere elevato da un notaio, da un ufficiale giudiziario e/o da un segretario comunale.

**L'assegno circolare** viene emesso dalla banca su richiesta del cliente che consegna alla banca il controvalore dell'assegno (oltre alle spese). L'assegno circolare presenta sempre una copertura precostituita. L'assegno circolare è pagabile nel momento della sua presentazione.

**Il traveller's cheque** è un assegno che viene emesso dalla banca su richiesta del cliente che consegna alla banca il controvalore dell'assegno (oltre alle spese). Il traveller's cheque presenta sempre una copertura precostituita. Il traveller's cheque è pagabile nel momento della sua presentazione. La Banca Popolare non emette traveller's cheques ma negozia gli assegni che vengono presentati nelle divise pubblicate dalla propria clientela che ha un rapporto continuativo.

**L'assegno estero** è sottoposto alla normativa del luogo di emissione che può essere sensibilmente diversa dalla normativa italiana. L'assegno estero presentato per la negoziazione presso una banca italiana deve inoltre rispettare anche la normativa del d.lgs. 231/07 nella versione vigente.

Le banche degli Stati Uniti d'America e di altri Paesi esigono dai cedenti di assegni e di effetti cambiari la garanzia del rimborso, qualora, successivamente al pagamento, venga comunque contestata la

regolarità formulare di detti titoli o l'autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi, il cedente di assegni o di effetti su detti Paesi è tenuto a rimborsarli in qualunque tempo a semplice richiesta della Banca nel caso che alla stessa pervenisse analoga domanda dal suo corrispondente o dal trattario. Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.

I principali rischi degli assegni sono lo smarrimento, furto o la distruzione del titolo nelle diverse fasi di trattamento e nel corso dei trasferimenti interni ed esterni nelle e tra le banche coinvolte nelle diverse fasi di incasso. Un ulteriore rischio è l'assegno irregolare o falsificato. Si avverte che l'assegno dove risulta tagliato l'angolo superiore destro non è più negoziabile, salvo che lo stesso non sia ritornato insoluto per una irregolarità nell'incasso, come ad esempio "girata irregolare".

Se l'importo dell'assegno (sia bancario che circolare) supera il limite previsto dalla vigente normativa in materia di antiriciclaggio (d.lgs. 231/07 e successive modifiche ed integrazioni) deve nascere con la clausola non trasferibile; la violazione di questo disposto comporta una sanzione amministrativa pecuniaria sia a carico del trattario che del traente dall'1% al 40% dell'importo dell'assegno stesso.

Un rischio specifico dell'assegno estero è il rischio di cambio

A seguito delle innovazioni, tecnologiche e procedurali, che hanno interessato la banca ed i servizi da essa resi, l'armonizzazione in atto dei processi informatici e dei sistemi di gestione comporta una rimodulazione delle procedure che disciplinano il rapporto di conto corrente in corso.

Con decorrenza dal 01° Aprile 2010, la nostra banca si potrà avvalere dell'Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane per la gestione ed il protesto degli assegni privi di fondi.

Ciò comporta la concentrazione contabile presso l'Istituto Centrale delle procedure di pagamento (peraltro effettuate dai clienti ed in favore dei clienti, come sempre, presso le nostre singole Agenzie, presso le quali sono accesi i conti correnti). Parimenti presso l'Istituto Centrale verranno effettuati gli eventuali protesti degli assegni insoluti. Ciò comporta la comunicazione, da parte della banca all'Istituto Centrale, dei dati anagrafici dei correntisti nonché della eventuale carenza di fondi, oltre che la gestione centralizzata dei conti correnti. I dati verranno, ovviamente, gestiti dall'Istituto Centrale nel rispetto della riservatezza bancaria e degli altri vincoli di riservatezza previsti dalle leggi vigenti.

## LA CAMBIALE

**La cambiale** è un titolo di credito emesso e regolato dal R.D. n. 1669 del 14.12. 1933 e successive integrazioni e modificazioni. Essa contiene la promessa dell'emittente (c.d. pagherò

- art. 100) oppure l'ordine ad un terzo (c.d. tratta - art. 1) di pagare, a scadenza, una determinata somma al legittimo possessore. La cambiale è presentata per il pagamento nel luogo e all'indirizzo indicato sul titolo. La cambiale rappresenta un titolo esecutivo, con il quale il possessore ha diritto ad ottenere il pignoramento dei beni del debitore con procedimenti giudiziari abbreviati.

## Cambiali "Con Spese" (CS) e "Senza Spese" (SS)

Le cambiali si differenziano fra titoli da presentare all'incasso "con spese" e titoli "senza spese" o titoli con espressioni equivalenti. L'indicazione "SS" o "senza spese" significa che la cambiale non va protestata in caso di mancato pagamento, ma restituita semplicemente come titolo insoluto senza spese di protesto. Nel caso manchino indicazioni particolari sulle cambiali queste sono sempre da intendersi come titolo "con spese". L'eccezione è rappresentata dai titoli "senza spese" nelle quali questa - o una clausola equivalente - è espressamente indicata.

## Il Pagamento

Le cambiali sono pagabili dal giorno lavorativo precedente alla scadenza, fino alle ore 12 del giorno lavorativo successivo alla stessa, il pagamento si può effettuare sia per cassa (in contanti) che per conto.

Al mancato pagamento della cambiale la banca, consegna, quando previsto il titolo ad un pubblico ufficiale (ufficiale giudiziario, notaio, segretario comunale), per l'elevazione del protesto. Questo atto comporta l'iscrizione del debitore sul "Gazzettino dei Protesti" presso la Camera di Commercio.

## MANDATO D'INCASSO

Con il servizio incassi la banca esegue la riscossione di cambiali, tratte, fatture, documenti per lo sdoganamento di merci, vincite al gioco ed incassi elettronici in Italia e all'estero.

La riscossione delle disposizioni d'incasso cartacei è regolata dalle "norme uniformi" emanate dalla Camera di Commercio Internazionale.

La riscossione di documenti elettronici avviene secondo le procedure d'incasso definite dagli accordi interbancari italiani ed in rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs 11/2010 nella versione vigente. Il servizio d'incasso presuppone la consegna materiale dei documenti da incassare presso gli sportelli della banca e la stipula di uno specifico mandato d'incasso.

La banca provvede all'inoltro dei documenti alla banca del debitore, alla stessa fornisce le istruzioni per il regolamento dei fondi o dell'eventuale insoluto.

L'esito dell'incasso (ricavo o insoluto) oltre che le spese e commissioni per la prestazione del servizio viene regolato sul conto convenuto nel "mandato di incasso".

## PAGAMENTI F23, F24, RAV, MAV, Ri.Ba, bollettini bancari (c.d.freccia), bollettini postali

**Con il servizio pagamento bollettini postali** la banca esegue per il debitore il pagamento in euro del bollettino allo sportello bancario. 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. L'operazione richiesta può essere revocata entro il giorno stesso della richiesta. 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.

**I bollettini per utenze Telecom, Tim, Enel ed Enigas** per i quali è la banca stessa a poter eseguire il quietanzamento, il pagamento avviene il giorno di esecuzione del pagamento e pertanto il bollettino deve essere consegnato alla banca entro il giorno di scadenza.

L'operazione richiesta può essere revocata entro il giorno stesso della richiesta. La quietanza di pagamento (tagliando) viene consegnato al cliente immediatamente dopo l'esecuzione dell'operazione.

L'incarico alla banca può essere revocato entro la fine della giornata operativa in cui la banca ha ricevuto l'incarico.

**Il pagamento mediante ricevuta bancaria (Ri.Ba)** è una modalità di pagamento standardizzato in euro regolato a livello interbancario italiano.

Il creditore che decide di incassare i suoi crediti tramite RiBa accorda con il debitore la RiBa come modalità di pagamento indicando:

1. l'appoggio bancario del debitore (IBAN - International Bank Account Number codice identificativo della banca e del conto);
2. i suoi dati anagrafici completi di codice fiscale/P.IVA.

La spedizione dell'avviso di scadenza RiBa avviene tramite la banca del debitore all'indirizzo convenuto tra banca e cliente debitore.

Il pagamento RiBa può essere effettuato allo sportello per cassa in contanti o tramite addebito del conto corrente;

Il pagamento RiBa può avvenire fino a scadenza e viene eseguito alla data di scadenza. Se il cliente debitore chiede alla banca di pagare una RiBa 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 RiBa il cliente riceve una quietanza di pagamento, immediatamente per i pagamenti effettuati presso lo sportello oppure se convenuto per vie postali o telematiche. Per tutti i pagamenti RiBa che hanno prodotto commissioni il cliente debitore riceve un riepilogo dettagliato di tutti gli effetti, se correntista, per pagamenti in contanti il dettaglio della commissione è esposto sulla contabile che viene consegnata al momento dell'operazione comprensiva della quietanza.

**Il pagamento mediante movimento avvisato (M.A.V.)** è una modalità di pagamento standardizzata in euro regolata a livello interbancario italiano. Il cliente debitore può pagare il MAV presso qualsiasi sportello bancario italiano. Per poter provvedere al pagamento è necessario presentare il modello MAV inviato dalla banca del creditore. Il pagamento MAV può essere eseguito allo sportello o tramite direct banking.

Il MAV consegnato allo sportello viene eseguito nella data richiesta dal cliente anche dopo la scadenza.

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.

**Il RAV (Ruoli Mediante Avviso)** è un modulo standardizzato in euro regolato a livello interbancario nazionale, utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo (p.e. sanzioni per violazioni del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali). Il concessionario che decide di incassare i suoi crediti tramite RAV incarica la sua banca ad inviare il RAV al domicilio del debitore. La banca offre il servizio di pagamento RAV.

Il cliente debitore può pagare il RAV presso qualsiasi sportello bancario italiano. Il pagamento RAV può essere eseguito allo sportello. 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.

**Il pagamento mediante bollettino bancario (freccia)** è una modalità di pagamento standardizzata regolata a livello interbancario italiano in euro. Il debitore può pagare il bollettino bancario presso qualsiasi sportello bancario italiano. 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 non può essere revocato.

**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.

1. Il pagamento F23 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.
2. Il pagamento F24 presentato allo sportello viene eseguito il giorno di scadenza riportato sul modello. Al momento dell'incarico la banca consegna al cliente una attestazione di pagamento del modello F24 se coincidente con la scadenza o una conferma di prenotazione se a scadenza futura.

L'incarico di pagamento F23/F24 può essere revocato allo sportello entro il giorno di scadenza.

## BONIFICI

**Il bonifico per cassa, riservato esclusivamente a clienti residenti in Italia**, è il trasferimento di fondi a favore di un altro conto o beneficiario. Il trasferimento può avvenire nella stessa divisa (bonifico in euro)

o in altra divisa (bonifico in divisa). Il conto di destinazione o il beneficiario può trovarsi presso la stessa o un'altra banca rispetto all'ordinante pagatore. Il conto di destinazione o il beneficiario può trovarsi presso un prestatore di servizio in Italia, nella SEPA o al di fuori dalla SEPA.

L'operazione non può essere stornata.

**Per il bonifico ordinato per cassa** è necessario che l'ordinante consegni l'importo o il controvaore del bonifico in EURO oltre che le spese in contanti allo sportello. Per eseguire il bonifico è necessario indicare alla banca: - IBAN (International Bank Account Number)

1. BIC (Bank Identifier Code) ove necessario
2. nome/ragione sociale del beneficiario del bonifico che deve necessariamente coincidere con il titolare del conto di accredito.

Per i paesi nei quali non è ancora stato introdotto l'IBAN è necessario indicare il numero di conto.

Per le banche non codificate da BIC è necessario indicare la denominazione, l'indirizzo ed eventuali codici identificativi bancari.

Possono essere utilizzati dal cliente anche altri identificativi unici eventualmente previsti dal sistema e qui non espressamente elencati.

**La Banca Popolare attualmente prevede le seguenti forme di bonifico:**

1. bonifico Volksbank: bonifico tra due clienti della banca in euro. Se il beneficiario non è residenti in Italia, l'importo massimo consentito per questa modalità di bonifico è di euro

50.000,00.-

2. bonifico europeo:
  1. bonifico in euro tra ordinante e beneficiario residenti in Italia senza limite d'importo a condizione che non sia coinvolta alcuna banca estera;
  2. bonifico in euro tra ordinante residente e beneficiario residente in un altro paese SEPA con limite d'importo di euro 50.000,00.-
  3. bonifico internazionale: bonifico in euro o altra divisa senza limite d'importo a favore di persone residenti o non residenti in Italia (e che non sono bonifico europeo), in un altro paese SEPA o al di fuori dall'area SEPA.

**Il bonifico ricevuto per cassa è un accredito a favore del beneficiario** che non ha conto corrente presso la banca. La banca deposita e mette a disposizione del beneficiario l'importo immediatamente su un conto transitorio ed invia un avviso all'indirizzo del beneficiario che l'ordinante ha indicato nel bonifico stesso. Il beneficiario può riscuotere l'accredito in contanti presentandosi ad un qualsiasi sportello della banca. Se il beneficiario non si presenta entro il termine indicato nell'avviso, il bonifico viene ritornato all'ordinante.

**La direttiva 924/2009/CE del 16/09/2009 (che abroga il regolamento (CE) n. 2560/2001) sui bonifici transfrontalieri** stabilisce che le commissioni applicate ai bonifici qualificati transfrontalieri siano uguali a quelle applicate ai pagamenti in euro effettuati all'interno del territorio nazionale italiano.

Questa normativa trova applicazione a condizione che:

4. l'importo del bonifico non superi euro 50.000,00.- - la divisa sia euro o SEK (Coroni svedesi)
5. il bonifico sia destinato o provenga da uno stato membro della CEE
6. nel bonifico siano correttamente indicati i dati del beneficiario, l'IBAN del beneficiario ed il BIC della banca destinataria
7. non ci siano istruzioni particolari da eseguire (p.e. urgente, valuta, data, giroconto) La normativa inoltre stabilisce che se i dati sono incompleti la banca è legittimata ad applicare un supplemento di spese.

Lo stesso supplemento di spese è anche dovuto per i bonifici domestici se i dati (IBAN incompleti – escluso il CIN).

**Ai bonifici in divisa diversa dall'euro** viene applicato il tasso di cambio convenuto tra banca e cliente al momento della richiesta dell'operazione. Il tasso di cambio applicato dalla banca può essere richiesto dal cliente prima della conferma della richiesta di esecuzione.

I rischi collegati all'operazione di bonifico consistono nelle spese aggiuntive nel caso di dati incompleti e/o errati e nel ritardo/errata esecuzione del bonifico in caso di errori riferiti al destinatario. Nel caso di bonifici in divisa straniera il cliente sopporta anche il rischio di cambio. Nel caso di bonifici esteri il cliente deve tener presente la situazione politica del paese di destinazione visto che in caso di paese sotto embargo c'è il rischio che il bonifico non arrivi a destinazione.

#### **Informativa ex art. 13 Codice sulla protezione dati personali:**

Per dare corso ad operazioni finanziarie Internazionali (ad esempio un bonifico transfrontaliero) e ad alcune specifiche operazioni in ambito nazionale richieste dalla clientela, è necessario utilizzare un servizio di messaggistica internazionale.

Il servizio è gestito dalla "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication"

(SWIFT) avente sede legale in Belgio (vedi <http://www.swift.com> per l'informativa sulla protezione dati.)

La banca comunica a SWIFT (titolare del sistema SWIFTNet Fin) dati riferiti a chi effettua le transazioni (quali, ad es., i nomi dell'ordinante, del beneficiario e delle rispettive banche, le coordinate bancarie e la somma) e necessari per eseguirle.

Allo stato, le banche non potrebbero effettuare le suddette operazioni richieste dalla clientela senza utilizzare questa rete interbancaria e senza comunicare ad essa i dati sopra indicati. Ad integrazione delle informazioni che Le sono già state fornite il Garante della Privacy ritiene opportuno informarla delle seguenti circostanze:



1. tutti i dati della clientela utilizzati per eseguire (tutti) le predette transazioni finanziarie attualmente vengono – per motivi di sicurezza operativa - duplicati, trasmessi e conservati temporaneamente in copia da SWIFT in un server della società sito negli

Stati Uniti d’America;

2. i dati memorizzati in tale server sono utilizzabili negli Usa in conformità alla locale normativa. Competenti autorità statunitensi (in particolare, il Dipartimento del tesoro) vi hanno avuto accesso – e potranno accedervi ulteriormente – sulla base di provvedimenti ritenuti adottabili in base alla normativa Usa in materia di contrasto del terrorismo. Il tema è ampiamente dibattuto in Europa presso varie istituzioni in relazione a quanto prevede la normativa europea in tema di protezione dei dati.

Come interessato conserva i Suoi diritti previsti dall’art. 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

## SERVIZIO MONETA

Trattasi di acquisto e vendita di moneta euro contro banconote o moneta euro. Il servizio moneta consiste nella richiesta e/o consegna di moneta metallica in euro. Non è prevista la consegna di valuta diversa dall’euro.

Nel caso di richiesta del cliente, la banca fornisce al cliente della moneta metallica in euro. La richiesta del cliente deve essere prenotata alla banca con un preavviso di 5 giorni lavorativi. La moneta viene consegnata al cliente confezionata per taglio uniforme in rotolini e blister preconfezionati. Il pagamento della moneta avviene al momento della consegna al cliente

Nel caso di consegna questa può avvenire:

- tramite una macchina contamonete self-service in filiale. Il cliente versa la moneta da contare direttamente nella macchina, la stessa provvede alla rendicontazione e produce a fine conteggio uno scontrino. Il cliente consegna lo scontrino allo sportello e la banca provvede al pagamento.
- Il cliente consegna la moneta allo sportello della filiale. A tale consegna deve essere allegata una distinta di versamento recante l’indicazione del cliente versante, l’IBAN, del taglio, del numero di pezzi e dell’importo della moneta consegnata. La banca provvede a rilasciare al cliente una ricevuta e a rendicontare la moneta. Entro 5 giornate lavorative la banca provvede al pagamento.

I rischi legati a questo servizio sono: La banca può essere sprovvista di moneta. La filiale può rifiutare la moneta in grandi quantità se non dispone di custodie adatte. Nelle confezioni di moneta denominati rotolini e blister, confezionati meccanicamente possono esserci degli intrusi (monete estranee, etc). Malfunzionamento della macchina contamonete.

## SERVIZIO EROGATORE SELF SERVICE ROTOLINI MONETA

Trattasi di cambio banconote euro contro moneta euro. Il servizio è disponibile solo per i clienti di Banca Popolare dell'Alto Adige presso le filiali di Vipiteno, Brunico/Bastioni, Merano/Piazza del Grano; Bolzano/Leonardo da Vinci e Bressanone/Portici Maggiori.

Il servizio erogatore self-service rotolini moneta consiste nella consegna di moneta metallica in euro anche fuori dall'orario di servizio tramite un'apparecchiatura self-service presente in filiale. La consegna di moneta avviene in rotolini e in moneta sciolta.

Nelle filiali dove è installata tale apparecchiatura il cliente accede all'area tramite carta bancomat o tramite tessera per l'accesso alla cassa continua. Il cliente inserisce le banconote e sceglie i relativi tagli di moneta.

I principali rischi legati al servizio sono: La macchina può essere sprovvista di moneta. La macchina può rifiutare la banconota in quanto presunta falsa. Nelle confezioni di moneta denominati rotolini e blister, confezionati meccanicamente possono esserci degli intrusi (monete estranee, etc). Malfunzionamento della macchina self – service

#### ACQUISTO E VENDITA DI VALUTA ESTERA

Per il cambio di banconote e di assegni in divisa estera si applica il cambio di cassa valuta che è esposto in filiale e che può essere richiesto al momento dell'operazione. Il cambio cassa divisa estera si compone dei tassi di cambio interbancari rilevati sul mercato e dello spread convenuto. Il cambio è diverso a seconda che si tratti di una operazione di acquisto o di una 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. La banca non acquista moneta metallica diversa dall'euro.

I principali rischi sono costituiti dall'oscillazione del cambio tra euro e le altre valute estere (il cambio può variare più volte nel corso della giornata), dal rifiuto di acquisto di banconote estere in caso di sospetto di falsità delle stesse

#### ACQUISTO DI VALUTA FUORI CORSO LEGALE E BANCONOTE PRESCRITTE

Banconote in valuta italiana o estera fuori corso legale vengono accettate solamente al dopo incasso. La banca decide caso per caso se negoziare o rifiutare il cambio. Se accettate le banconote vengono inviate alla Banca Centrale dello Stato emittente.

Le banconote prescritte non vengono più accettate. Le lire italiane vengono cambiate dalla Banca d'Italia fino al 2012.

#### REQUISITI PER RICHIEDERE L'OPERAZIONE

Per poter effettuare una qualsiasi operazione bancaria, indipendentemente dall'importo stesso dell'operazione è necessario dichiarare e consegnare alla banca i dati per l'adeguata verifica ai sensi della normativa antiriciclaggio (d.lgs. 231/07 nella versione vigente). Inoltre, è necessario acconsentire al trattamento dei dati ai sensi della normativa privacy (d.lgs. 196/03 nella versione vigente).

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

<i>VOCI DI COSTO</i>	<i>VALORE</i>
<b>Assegni</b>	
Comm. emissione assegno circolare	5,00 euro
Pagamento assegni bancari di terzi e circolari in contanti	15,00
1. Spese fisse	euro 0,250% con minimo di 5,00
2. Recupero interessi	euro
Pagamento di assegni bancari propri in contanti	
Spese fisse	15,00 euro
Pagamento Traveller's cheques in contanti	
1. Maggiorazione sul cambio	2,00%
2. Spese fisse per operazione	5,00 euro
Comm. incasso di assegni circolari: sottratti, smarriti	25,00 euro
<b>Pagamenti</b>	
Pagamento F23/F24	0,00 euro
Pagamento bollettino postale in contanti	
1. Poste italiane	5,00 euro
(oltre alle spese postali)	
2. TIM, Telecom, Enel, Enigas	3,00 euro
Pagamento Ri.Ba	
pagamento in contante	3,00 euro
Pagamento bollettino bancario (freccia)	
1. in contanti (se conto d'accredito presso sportelli BPAA)	1,00 euro
2. in contanti (se conto d'accredito presso altra banca)	2,50 euro
Pagamenti RAV	
in contanti	3,00 euro
Pagamento cambiale	
in contanti	3,00 euro
<b>Bonifici</b>	

Supplemento spese per bonifici con dati incompleti	5,00 euro
Bonifici Volksbank in contanti	5,00 euro
1. effettuati da non clienti	10,00
2. su libretto di risparmio	euro senza spese stesso giorno
3. tempo massimo di esecuzione	
Bonifico europeo in contanti	5,00 eur
1. effettuati da non cliente	10,00 euro 2
2. tempo massimo di esecuzione	giorni lavorativi
Bonifici internazionale in contanti in uscita	
da euro 0,01 a euro 250,00.- da euro	8,00 euro
250,01 a euro 500,00 da euro	9,00 euro
500,01 a euro 5.000,00.- da euro 5.000,01	15,00 euro
a euro 50.000,00.- superiore a euro	20,00 euro
50.000,00	35,00 euro

Spese aggiuntive per bonifico tramite assegno bancario	10,00 euro
Spese aggiuntive per bonifici urgenti – beneficiari di altre banche	15,00 euro
Bonifici internazionali in contanti in entrata	
da euro 0,01 a euro 250,00.- da euro	3,00 euro
250,01 a euro 500 da euro 500,01 a euro	4,00 euro
5.000,00.- da euro 5.000,01 a euro	10,00 euro
50.000,00.- superiore a euro 50.000,00	15,00 euro
Spese aggiuntive per l'esecuzione tramite assegno bancario tratto su banca estera	30,00 euro
	10,00 euro
Richiamo ordine pagamento (+ spese terzi)	20,00 euro
Stop payment su assegni (+ spese terzi)	20,00 euro
<b>Spese aggiuntive relative a tutti i tipi di bonifici</b>	
Avviso telefonico/fax del beneficiario da parte della banca su richiesta dell'ordinante	15,00 euro
Ricerche per disguidi non imputabili alla banca (+ spese terzi)	20,00 euro
<b>Acquisto e vendita di valuta estera</b>	
Acquisto e vendita di valuta estera per USD, GBP, CHF, DKK, NOK, SEK, CAD	2,000%
Commissione fissa per tutte le valute per ogni operazione regolata per cassa	5,00 euro
Commissione fissa per tutte le valute per ogni operazione regolata in conto corrente	2,50 euro

Acquisto e vendita di valuta estera per JPY, AUD, HUF, CZK	5,000%
Commissione fissa per tutte le valute per ogni operazione regolata per cassa	5,00 euro
Commissione fissa per tutte le valute per ogni operazione regolata in conto corrente	2,50 euro
<b>Servizio moneta - erogatore self-service rotolini moneta – solo clienti BPAA</b>	
Importo massimo consentito per ogni operazione	250,00 euro
Commissione fissa per ogni operazione	0,00 euro
<b>Mandato d'incasso Italia</b>	
Commissione di incasso (effetti, documenti, ecc)	3/1000 min. 10,00 euro max. 40,00 euro
Commissioni d'insoluto	3/1000 max. 7,75 euro
Spese corriere	75,00 euro
<b>Mandato d'incasso all'estero</b>	
Commissione di incasso (assegni, effetti, documenti, ecc)	3/1000 min. 50,00 euro max. 150,00 euro
Commissioni d'insoluto	25,00 euro
Spese corriere	75,00 euro
Recupero spese reclamate da terzi	Addebitati da terzi

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Le operazioni descritte sono operazioni occasionali per le quali il contratto tra banca e cliente termina automaticamente dopo l'esecuzione dell'operazione stessa.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Le operazioni descritte non prevedono alcun rapporto contrattuale continuativo, pertanto non esistono tempi di chiusura del rapporto contrattuale.

### 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, per posta elettronica certificata all'indirizzo 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:

1. 60 giorni per i reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
2. 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:

1. 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);
2. 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.

#### LEGENDA

<b>Beneficiario</b>	Cliente che percepisce il pagamento disposto da altro soggetto
<b>Contamonete selfservice</b>	Apparecchiatura presente in filiale che rendiconta la moneta metallica in €.
<b>Erogatore self-service di rotolini</b>	Apparecchiatura presente in alcune filiali che cambia banconote contro moneta metallica in €.
<b>F23 /F24</b>	Modulistica predisposta dall'Agenzia delle Entrate per il pagamento di imposte, tributi e contributi.
<b>IBAN</b>	International Bank Account Number codice identificativo della banca e del conto corrente.
<b>Ordinante</b>	Cliente che richiede di eseguire una operazione allo sportello
<b>SEPA</b>	Area all'interno della quale le banche possono utilizzare schemi di pagamenti uniformi (SEPA CREDIT TRANSFER) per pagamenti in euro.
<b>Valute fuori corso legale</b>	Monete e banconote che non possono più essere utilizzate come mezzo di pagamento possono essere cambiate solo dalla rispettiva Banca Centrale.
<b>Valute prescritte</b>	Monete e banconote che hanno perso il loro valore e non vengono più cambiate dalla rispettiva Banca Centrale.
<b>Cambio</b>	Rapporto fra due monete, che indica quanta moneta di un Paese si può acquistare con la moneta di un altro Paese.

<b>Maggiorazione / decurtazione sul cambio</b>	Trattasi di una commissione denominata “spread”, applicata dal centro cambi, sia nel caso di vendita che nel caso di acquisto di valuta estera.
<b>Tabelle dei cambi valutari</b>	La tabella dei cambi valutari riassume giornalmente il cambio applicato alle singole valute estere.
<b>Valuta</b>	Moneta in circolazione in un dato Paese nel quale ha corso legale.
<b>Valuta estera</b>	Moneta diversa dalla moneta della banca che effettua l’operazione.
<b>Paesi esteri in cui circola la valuta espressa in sigla</b>	
<b>USD = Stati Uniti GBP= Gran Bretagna CHF = Svizzera DKK= Danimarca NOK= Norvegia SEK= Svezia CAD= Canada JPY= Giappone AUD= Australia HUF= Ungheria CZK= Repubblica Ceca</b>	