

**Informativa precontrattuale per singole operazioni di pagamento  
non rientranti in un contratto quadro**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA****Banca Reale S.p.A.**

Sede: Corso Giuseppe Siccardi 13 – 10122 Torino; Capitale sociale: Euro 30.000.000,00 interamente versato  
Numero Verde: 803.808; Sito Internet: [www.bancareale.it](http://www.bancareale.it); Indirizzo mail: [info@bancareale.it](mailto:info@bancareale.it)  
Iscritta all'Albo delle Banche al n.5426; Codice A.B.I.: 3138  
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento della Società Reale Mutua di Assicurazioni  
Partita IVA 11998320011; C.F./N. d'iscrizione del Registro delle Imprese di Torino 07760860010  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

**CHE COSA SONO LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO**

La Banca, mediante il presente avviso, mette a disposizione della Clientela l'informativa precontrattuale inerente le "singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro" definite come tali dalle Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", integrate con le disposizioni attuative del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (normativa di recepimento della P.S.D.).

Le operazioni di seguito indicate consistono, quindi, in disposizioni che il Cliente, anche senza essere titolare di un rapporto di conto corrente o un altro rapporto continuativo, può richiedere allo sportello della Banca nell'ambito di prestazioni occasionali ovvero come conseguenza diretta o indiretta delle prestazioni di altri servizi erogati dalla Banca; inoltre, si intendono inclusi tutti quei servizi che la Banca offre al Cliente con regolamento diretto in contanti. Il corrispettivo del servizio, ove previsto, è corrisposto per cassa dal richiedente presso lo sportello della Banca.

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI****Struttura e funzione economica**

Le operazioni per cassa sono tutte quelle operazioni che possono essere effettuate dal Cliente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, al di fuori di un contratto di conto corrente.

I servizi ed i pagamenti occasionali che il Cliente può disporre direttamente allo sportello sono:

- Bonifici,
- Emissione assegni circolari,
- Acquisto e vendita di valute estere contro euro allo sportello,
- Effetti cambiari,
- R.I.B.A.
- M.A.V./RAV
- Altri servizi di pagamento: bollettini Freccia, bollettini postali, RAV/MAV, F23/F24, Utenze

**Principali rischi (generici)**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore: eventuali disguidi tecnici che impediscano all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti
- per gli ordini di pagamento eseguiti sulla base dell'identificativo unico fornito dall'ordinante: l'errata compilazione del modulo predisposto per l'esecuzione dell'operazione.

In caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto individuato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

Con "**Identificativo Unico**" si intende la combinazione di numeri, lettere o simboli che l'utilizzatore dei servizi di pagamento deve fornire all'operatore di filiale per eseguire l'operazione. L'identificativo unico individua una specifica operazione.

A titolo esemplificativo, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico Italia: IBAN;
- bonifico estero: Iban e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

## MODALITA' DI PAGAMENTO E TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE

I servizi sono eseguiti per cassa e quindi mediante disposizione diretta presso lo sportello. Ove richiesto, il Cliente deve presentarsi allo sportello munito di appositi bollettini o moduli correttamente compilati.

L'ordine di pagamento si considera ricevuto dalla Banca nel momento in cui entra nella disponibilità della stessa, salvo specifico accordo con cui le parti convengano un diverso giorno.

L'esecuzione del pagamento avviene nella stessa giornata in cui la Banca riceve la disposizione da parte del Cliente.

Nel prospetto che segue sono evidenziate le valute previste per ciascuna operazione ed i relativi cut off.

## FORME E MODALITA' PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

Il consenso all'operazione di pagamento o ad una serie di operazioni di pagamento è prestato dal cliente nelle forme previste dai singoli Servizi di Pagamento. Qualora il Cliente non presti il consenso nelle forme pattuite e secondo le procedure previsti dai singoli servizi di pagamento PSD, la Banca considera l'operazione come non autorizzata. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento.

Il Cliente può revocare il consenso, per iscritto, facendo pervenire la revoca nella giornata di esecuzione dell'operazione entro l'orario di apertura al pubblico della banca, previa verifica della banca sulla fattibilità di esecuzione della revoca.

## RIFIUTO DELLA BANCA AD ESEGUIRE UN PAGAMENTO

La Banca può rifiutare di eseguire un Ordine di pagamento autorizzato se:

- l'Ordine di pagamento non ha i requisiti previsti,
- l'esecuzione è contraria a norma nazionali o comunitarie,
- il rifiuto è consentito da norme di legge o regolamentari.

In ogni caso, un ordine di pagamento legittimamente rifiutato dalla banca si considera come non ricevuto dalla banca.

In caso di rifiuto di un ordine di pagamento, la Banca deve comunicare immediatamente al Cliente:

- l'avvenuto rifiuto di eseguire l'ordine di pagamento,
- le motivazioni del rifiuto, salvo che sussistano ragioni che impongono alla banca di non portare tali motivazioni a conoscenza del Cliente,
- ove possibile, la procedura per correggere gli eventuali errori materiali che hanno determinato il rifiuto del pagamento.

La banca non è tenuta a comunicare il rifiuto ove tale comunicazione si ponga in contrasto con norme nazionali o comunitarie.

## COMUNICAZIONI

La Banca potrà contattare il Cliente al numero di telefono o all'indirizzo e-mail dallo stesso espressamente indicato al momento della disposizione dell'operazione di pagamento allo sportello.

Il Cliente potrà contattare la Banca ai seguenti recapiti:

- Numero Verde: 803.808;
- Indirizzo mail: [info@bancareale.it](mailto:info@bancareale.it)
- Corso Giuseppe Siccardi 13 – 10122 Torino

## BONIFICI

Il Bonifico per cassa è lo strumento mediante il quale il cliente può trasferire una determinata somma a favore di un altro conto o beneficiario consegnando allo sportello l'importo o il controvalore del bonifico in contanti, oltre che le spese.

I **Bonifici Ordinari Italia** consistono in un trasferimento di somme in euro a favore di un beneficiario titolare di un conto corrente presso una Banca in Italia. Per consentire l'esecuzione corretta del pagamento, l'ordine deve indicare obbligatoriamente l'IBAN del beneficiario.

I **Bonifici SEPA** sono espressi in Euro e sono disposti da un ordinante, che può essere consumatore o non consumatore, tramite un ente insediato all'interno dello Stato Italiano a favore di un beneficiario che è titolare di un conto corrente presso una Banca in Italia o in altro Paese appartenente all'Area SEPA. In genere, tali bonifici, sono disposti come "non urgenti", cioè con valuta di regolamento successiva al giorno in cui vengono eseguiti. L'importo massimo del singolo bonifico SEPA deve essere pari o inferiore a € 500.000,00; i bonifici di importo superiore a tale limite saranno eseguiti in conformità agli standard previsti per i B.I.R..

I **Bonifici transfrontalieri** sono espressi in Euro, in Corone Svedesi (SEK) o altra valuta di paese dell'Unione Europea (UE) e dello Spazio Economico Europeo (SEE) diversa dall'euro. Sono disposti da un ordinante tramite una banca insediata in uno Stato Membro dell'Unione Europea, a favore di un beneficiario presso un ente di un altro Stato Membro. Questi bonifici possono essere di importo non superiore a € 50.000,00 o controvalore equivalente.

I **Bonifici esteri** sono denominati in divise diverse dall'Euro, dalle Corone Svedesi (SEK) o dalle altre valute della SEE, tra residenti e non residenti, sia entro i confini nazionali che da e verso l'estero.

Per eseguire il bonifico è necessario indicare alla banca:

- IBAN (International Bank Account Number), che è la coordinata bancaria internazionale che consente di identificare, in modo standard ed univoco, un conto corrente;
- BIC (Bank Identifier Code) ove necessario e cioè nel caso in cui il beneficiario sia posto in Paesi diversi dall'Italia.
- nome/ragione sociale del beneficiario del bonifico che deve necessariamente coincidere con il titolare del conto di accredito.

I rischi collegati all'operazione di bonifico sono riconducibili al:

<p>- rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera;</p> <p>- caso di inesatta indicazione dei dati da parte del Cliente, in cui quest'ultimo resta responsabile delle eventuali conseguenze derivanti da tal errore che consistono nelle spese aggiuntive nel caso di dati incompleti e/o errati e nel ritardo/errata esecuzione del bonifico. In particolare, in caso di mancata corrispondenza tra il numero del conto identificativo tramite l'IBAN e il nome del beneficiario, la Banca accredita il conto corrente corrispondente all'IBAN comunicato dall'ordinante.</p> <p>- al caso di bonifici esteri nei quali il cliente deve tener presente la situazione politica del paese di destinazione (in particolare, nell'ipotesi di paese sotto embargo, c'è il rischio che il bonifico non arrivi a destinazione).</p>	
Identificativo Unico	<p>è obbligatorio che sia indicato il codice IBAN del conto corrente del beneficiario e per i bonifici internazionali il BIC del conto corrente del beneficiario</p> <p>L'IBAN (International Bank Account Number) è la coordinata bancaria internazionale che consente di identificare, in maniera standard, il conto corrente del beneficiario permettendo all'ordinante o alla banca di quest'ultimo di verificarne la correttezza grazie ai due caratteri di controllo.</p> <p>Il BIC (Bank Identifier Code) è un codice (codice SWIFT) utilizzato nei pagamenti internazionali può essere formato da 8 o da 11 caratteri alfanumerici.</p>
Tempi massimi di esecuzione	<p>I bonifici vengono eseguiti entro la fine della giornata operativa successiva alla data di esecuzione indicata dall'ordinante.</p> <p>La data valuta dell'accredito al beneficiario è la stessa del giorno in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto del prestatore di servizi del beneficiario.</p> <p>I bonifici esteri vengono eseguiti entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine da parte della banca.</p> <p>L'accredito al beneficiario avviene entro i 2 giorni lavorativi bancari successivi alla data di esecuzione.</p>
Modalità di revoca del consenso	<p>Il bonifico è autorizzato dall'ordinante attraverso la compilazione e la firma del modulo apposito.</p> <p>Il consenso è un elemento necessario per la corretta esecuzione ed in sua assenza il bonifico non può considerarsi autorizzato.</p> <p>Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento, ma comunque prima che l'ordine di pagamento sia divenuto irrevocabile.</p> <p>Una volta ricevuto dalla Banca il bonifico diventa irrevocabile, se è stato convenuto che l'esecuzione del bonifico sia avviata in un determinato giorno o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo a disposizione della Banca l'ordinante può chiedere la revoca dell'ordine di bonifico entro la fine della giornata operativa precedente la data concordata.</p>
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	<p>è possibile ottenere la rettifica di un bonifico non autorizzato o eseguito in modo inesatto a condizione che il Cliente, entro 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione, comunichi senza indugio e per iscritto tale circostanza la Banca.</p>

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### Spese e commissioni

Bonifico in Euro verso Italia e UE e SEE <sup>1</sup> in filiale	Commiss. Eur 8,00
Bonifico domestico interno per cassa	Commiss. Eur 5,00
Bonifico urgente e BIR	Commiss. Eur 20,00
Bonifico estero <sup>2</sup> in uscita fino a 12.500,00 euro opzione tariffaria per l'ordinante: BEN/SHA/OUR <sup>3</sup> In caso di opzione OUR (bonifico da eseguire con tutte le spese a carico dell'ordinante) ai 17,00 euro si aggiungerà il recupero successivo di tutte le spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da terzi	Eur 17,00
Bonifico estero in uscita oltre 12.500,00 euro opzione tariffaria per l'ordinante: BEN/SHA/OUR In caso di opzione OUR (bonifico da eseguire con tutte le spese a carico dell'ordinante) ai 25,00 euro si aggiungerà il recupero successivo di tutte le spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da terzi	Eur 25,00

<sup>1</sup> UE: Unione Europea, SEE: Spazio Economico Europeo.

<sup>2</sup> Per estero si intende il bonifico eseguito in valuta diversa da quelle dei paesi UE e SEE o in euro verso o da paesi non UE e SEE.

<sup>3</sup> In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs n. 11 del 27 gennaio 2010 (art 3, comma 2), sono accettate solo disposizioni con indicazione spese "SHA" (bonifici con condizioni ripartite fra ordinante e beneficiario, per i quali l'ordinante si fa carico solo delle spese della propria banca). Le opzioni spese "OUR" (totalmente a carico dell'ordinante) o "BEN" (totalmente a carico del beneficiario) sono ammesse solo in caso di bonifico la cui esecuzione richieda una negoziazione di valuta.

Cambio	rilevato il giorno lavorativo bancario precedente, secondo le procedure stabilite nell'ambito del Sistema europeo delle banche centrali, e comunicato dalla Banca d'Italia
Commissioni valutarie	0,30% applicato alle operazioni che prevedono il cambio in divisa

### EMISSIONE ASSEGNI CIRCOLARI

Servizio prestato dalla Banca che consente al Cliente di ottenere, previo versamento allo sportello della provvista necessaria, un titolo di credito emesso all'ordine dello specifico beneficiario indicato dal cliente stesso e con l'apposizione della "clausola di non trasferibilità", se d'importo pari o superiore ad Eur. 1.000,00.

Identificativo Unico	è obbligatorio che sia indicato il codice IBAN del conto corrente del beneficiario nonché i dati dello stesso L'IBAN (International Bank Account Number) è la coordinata bancaria internazionale che consente di identificare, in maniera standard, il conto corrente del beneficiario permettendo all'ordinante o alla banca di quest'ultimo di verificarne la correttezza grazie ai due caratteri di controllo.
Tempi massimi di esecuzione	L'assegno viene emesso nello stesso giorno in cui perviene la richiesta
Modalità di revoca del consenso	Il Cliente può revocare il proprio consenso nella stessa giornata della richiesta, oppure nei giorni immediatamente successivi alla disposizione, e l'operazione sarà considerata come non avvenuta.
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	è possibile ottenere l'annullamento dell'assegno su iniziativa del Cliente che dovrà comunicare senza indugio e per iscritto tale circostanza alla Banca.

### PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

#### Spese e commissioni

Commissione emissione assegni circolari liberi / non trasferibili	Eur 0,00
Imposta di bollo	Applicazione: Sì, solo per richiesta di emissione assegni circolari di valore complessivo superiore ad Eur 5.000,00 con pagamento per cassa (indipendentemente dal numero di assegni richiesti)  Importo: nella misura <i>pro tempore vigente</i>

### ACQUISTO E VENDITA DI VALUTE ESTERE CONTRO EURO ALLO SPORTELLLO

Si tratta di un servizio riservato solo a Clienti già legati contrattualmente alla banca da o comunque conosciuti alla stessa, che vogliono svolgere occasionalmente tali operazioni per cassa.

E' l'operazione più classica legata ai viaggi da e per l'estero anche se, con l'avvento dell'euro, si è ridotta in modo rilevante.

Il cambio tra l'euro e le altre banconote espresse in divise estere è soggetto al rischio relativo all'oscillazione del cambio e può variare più volte nella giornata operativa.

Presso le Filiali è disponibile il relativo listino al quale fare riferimento. Vengono praticati cambi differenti tra gli acquisti e le vendite in relazione al costo di gestione (trasporto valori, assicurazione, ecc.) delle banconote.

Il servizio potrebbe non essere disponibile qualora la Banca non avesse sufficiente disponibilità di banconote in divisa estera del tipo e della specie richiesta. Se la valuta richiesta non è disponibile, il Cliente può farne prenotazione. La Filiale comunica al Cliente il giorno di presunta consegna della valuta, che dovrà essere negoziata al cambio del giorno dell'operazione.

Identificativo Unico	Non presente
Tempi massimi di esecuzione	Stesso giorno richiesta
Modalità di revoca del consenso	Non presente
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	Il Cliente potrà rettificare eventuali dati comunicati in modo inesatto fino al momento di conclusione delle operazioni

### PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>Spese e commissioni</b>	
<b>Differenziali</b>	
CHF Franco svizzero	1,50%
GBP Sterlina inglese	1,50%
USD Dollaro USA	1,50%
<b>Commissione banconote estere allo sportello</b>	
Operazioni regolate in contanti	5,00 euro
<b>Cambio</b>	
Cambio applicato	Come da listino quotidiano esposto al pubblico nei locali della Filiale. I cambi esposti nel listino quotidiano sono quelli rilevati il giorno lavorativo bancario precedente, secondo le procedure stabilite nell'ambito del Sistema europeo delle banche centrali, e comunicato dalla Banca d'Italia maggiorati o diminuiti dei seguenti differenziali.

### CAMBIALI

Il servizio è caratterizzato dalla materialità del titolo di credito e consente al pagatore di disporre in contanti allo sportello della Banca il pagamento di effetti cambiali. Le cambiali sono pagabili dal giorno lavorativo precedente alla scadenza, fino al giorno lavorativo successivo alla stessa.

Identificativo Unico	Non presente
Tempi massimi di esecuzione	Stesso giorno richiesta
Modalità di revoca del consenso	Il pagamento non può essere revocato una volta eseguito dalla Banca.
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	Non previsto
<b>PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<b>Spese e commissioni (per singolo effetto)</b>	
Ritiro effetto cartaceo allo sportello	Eur 3,00

### R.I.B.A.

Il servizio consente il pagamento allo sportello per cassa in contanti delle R.I.B.A. che sono ricevute bancarie elettroniche, a scadenza fissa, emesse dal creditore e domiciliate sulla Banca indicata dal debitore.

Il pagatore dispone l'ordine di pagamento presso la propria banca; in assenza di tale disposizione, il pagamento non viene effettuato e la banca del creditore, in genere, comunica l'esito negativo al proprio cliente beneficiario.

Il pagamento R.I.B.A. può avvenire fino a scadenza e viene eseguito alla data di scadenza; una volta effettuato il pagamento allo sportello, il Cliente riceve una quietanza di pagamento contenente il dettaglio della commissione applicata.

Identificativo Unico	Numero effetto
Tempi massimi di esecuzione	L'importo viene accreditato sul conto della banca del creditore entro il giorno lavorativo successivo
Modalità di revoca del consenso	Il pagamento della R.I.B.A. non può essere revocato una volta eseguito dalla Banca.
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	è possibile ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto a condizione che il Cliente, entro 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione, comunichi senza indugio e per iscritto tale circostanza alla Banca
<b>PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<b>Spese e commissioni (per pagamento singola R.I.B.A.)</b>	
Commissioni per il pagamento allo sportello	Eur 9,00
<b>Valute</b>	
Accredito a scadenza determinata	1 giorno lavorativo

### M.A.V.

Il pagamento mediante avviso (M.A.V.) è una modalità di pagamento standardizzata in euro e regolata a livello interbancario italiano. Consiste in un ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario

Per procedere al pagamento, il Cliente deve presentare allo sportello il modello MAV inviato dalla banca del creditore; il pagamento viene eseguito nella data richiesta dal cliente anche dopo la scadenza ed è revocabile fino a quando lo stesso non sia stato eseguito.

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 e le commissioni dovute.

La banca del creditore comunica alla banca del debitore l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria.

Identificativo Unico	Numero incasso
Tempi massimi di esecuzione	Stesso giorno richiesta
Modalità di revoca del consenso	Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento, ma comunque prima che l'ordine di pagamento sia divenuto irrevocabile. Quindi, il pagamento non può essere revocato una volta eseguito dalla Banca.
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	è possibile ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto a condizione che il Cliente, entro 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione, comunichi senza indugio e per iscritto tale circostanza la Banca
<b>PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<b>Spese e commissioni</b>	
Commissioni di incasso	Eur 0,00
<b>Valute</b>	
Pagati allo sportello	0 giorni lavorativi

#### ALTRI SERVIZI DI PAGAMENTO

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 mediante consegna dello stesso allo sportello, a prescindere dalla titolarità o meno di un conto corrente. Il pagamento viene eseguito nella data richiesta dal cliente, anche dopo la scadenza; il cliente riceve immediatamente 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 e le relative commissioni. L'incarico alla banca non può essere revocato. La banca del creditore comunica alla banca del debitore l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria.

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.

Il **RAV** (Ruolo Mediante Avviso) è un modulo standardizzato in euro regolato a livello interbancario nazionale ed è utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo (come ad esempio: 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 di tali moduli presentando lo stesso direttamente allo sportello. Il RAV consegnato allo sportello viene eseguito nella data richiesta dal cliente, anche dopo la scadenza. 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 nonché le commissioni. Il cliente può chiedere la revoca dell'ordine fino a quando quest'ultimo non sia stato eseguito.

Con il **servizio di pagamento F23/F24** la banca esegue per il debitore il versamento dei tributi e dei contributi, con relativa rendicontazione del dettaglio dei dati. 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.

Il pagamento F23 può essere eseguito unicamente allo sportello, il giorno di scadenza indicato dal cliente e viene eseguito dalla banca il giorno stesso. La banca consegna al cliente un'attestazione di pagamento relativa al modello F23.

Il pagamento F24 presentato allo sportello viene eseguito il giorno di scadenza riportato sul modello. Al momento dell'incarico la banca consegna al cliente un'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 dello stesso.

Tempi massimi di esecuzione	L'importo viene accreditato sul conto della banca del creditore entro il giorno lavorativo successivo
Modalità di revoca del consenso	Il pagamento dei bollettini è autorizzato dall'ordinante attraverso la compilazione e la firma degli appositi moduli. Il consenso è un elemento necessario per la corretta esecuzione ed in sua assenza il pagamento non può considerarsi autorizzato. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento, ma comunque prima che l'ordine di pagamento sia divenuto irrevocabile. Una volta ricevuto dalla Banca il bollettino diventa irrevocabile
Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto	è possibile ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto a condizione che il Cliente, entro 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione, comunichi senza indugio e per iscritto tale circostanza la Banca

#### PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

##### Spese e commissioni

Pagamento bollettini Freccia	Eur 7,00
Pagamento bollettini postali premarcati filiale	Spese reclamate da Poste Italiane + Eur 1,00
Pagamento bollettini postali generici (bianchi) filiale	Spese reclamate da Poste Italiane + Eur 1,00
Pagamento RAV	Eur 5,00
Pagamento F23	Eur 1,00
Pagamento F24	Eur 1,00
Pagamento bollettini postali (multe Polizia Stradale)	spese reclamate da Poste Italiane + Eur 1,00
Pagamento bollettini postali (Equitalia Nomos S.p.A.)	spese reclamate da Poste Italiane + Eur 1,00
Utenze allo sportello	Eur 5,00
Ricarica Carta Prepagata RealePiù	Eur 3,00

##### Valute

Pagamento bollettini Freccia	giorno antecedente la ricezione dei fondi
Pagamento bollettini postali	data contabile
Pagamento RAV/MAV	data contabile
Pagamento F23	stesso giorno
Pagamento F24	stesso giorno
Pagamento utenze allo sportello	data contabile
Ricarica Carta Prepagata RealePiù	stesso giorno

#### IMPOSTA DI BOLLO

Imposta di bollo	Applicazione: Sì, solo per operazioni di importo superiore a 5.000,00 euro Importo: nella misura <i>pro tempore vigente</i>
------------------	--

#### CUT OFF SERVIZI ED OPERAZIONI BANCARIE PER CASSA

**Cut off:** Limite temporale fissato da Banca Reale oltre il quale gli ordini di pagamento ricevuti dalla banca o revocati alla banca stessa si considerano ricevuti/revocati la prima giornata lavorativa successiva.

Tipologia	Canale	Cut off ordinario	Cut off semifestivo
Bonifico ordinario verso altra banca	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Bonifico ordinario interno	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Bonifico urgente	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Bonifico estero	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Assegni circolare- emissione	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Vendita valute estere	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Presentazione cambiali	Filiale	h. 16.00	Ore 12
RI.BA.	Filiale	h. 16.00	Ore 12
Pagamenti vari	Filiale	h. 16.00	Ore 12

Nelle giornate lavorative semifestive nelle quali la Banca osserva orario ridotto tutti i cut off sono anticipati alle h. 12.00

## RECLAMI E SANZIONI AMMINISTRATIVE

### Reclami

I reclami vanno inviati a mezzo lettera, spedita con raccomandata a.r. indirizzata a Banca Reale S.p.A. - Ufficio Reclami - Corso Giuseppe Siccardi 13, 10122 Torino oppure via fax al numero 011.5165550, o per via telematica all'indirizzo e-mail [ufficio.reclami@bancareale.it](mailto:ufficio.reclami@bancareale.it) oppure a mezzo posta certificata all'indirizzo [sedecentrale@pec.bancareale.it](mailto:sedecentrale@pec.bancareale.it), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o la propria 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).

Qualora intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, il Cliente è tenuto, pena l'improcedibilità della relativa domanda, ad esperire preliminarmente il procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario oppure il procedimento di mediazione ai sensi delle leggi applicabili presso l'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Resta salva la possibilità, per le parti, di concordare, anche successivamente alla conclusione dei contratti, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi delle leggi applicabili.

### Sanzioni amministrative

Le eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento da parte della Banca sono soggette alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 32 D. Lgs. 27/1/2010 n. 11

### LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

<b>Beneficiario</b>	Cliente che percepisce il pagamento disposto da altro soggetto
<b>Bonifico</b>	Operazione con cui la banca, su istruzioni di un terzo (sia esso titolare o meno di un conto corrente) provvede a trasferire fondi a favore del terzo medesimo ovvero di un altro soggetto beneficiario in Italia o all'estero.
<b>Cambiale</b>	Titolo di credito la cui funzione tipica è quella di differire il pagamento di una somma in denaro.
<b>Cambio</b>	Prezzo di una divisa estera espresso nella divisa di un altro Paese. Esempio: Cambio Euro/Franco svizzero (EUR/CHF)" si intende quanti Franchi Svizzeri sono necessari per ogni euro.
<b>Commissione banconote estere allo sportello</b>	Commissione a carico del cliente a fronte della materiale esecuzione dell'operazione di negoziazione banconote allo sportello.
<b>Data scadenza</b>	Data scadenza della disposizione di incasso; se la data scadenza cade in un giorno festivo si intende posticipata al primo giorno lavorativo successivo.
<b>Data valuta</b>	La data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un conto di pagamento.
<b>F23/F24</b>	Modulistica predisposta dall'Agenzia delle Entrate per il pagamento di imposte, tributi e contributi.
<b>MAV (pagamento mediante avviso)</b>	Il pagamento mediante avviso è una procedura interbancaria di incasso attraverso apposito bollettino. La banca del creditore, su disposizione di quest'ultimo, invia il bollettino al debitore, invitandolo ad effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario.
<b>Ordinante</b>	Cliente che richiede di eseguire un'operazione allo sportello
<b>PSD</b>	E' la Direttiva che a livello europeo disciplina i servizi di pagamento, recepita in Italia con D.Lgs n. 11 del 27.01.2010
<b>RiBa (ricevuta bancaria)</b>	Incasso di crediti originati da rapporti commerciali mediante invio tra banche di ricevuta bancaria emessa dal creditore. La ricevuta bancaria viene presentato dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) che si metterà in contatto automaticamente con la banca del debitore (banca domiciliataria) per l'incasso della ri.ba.
<b>Tasso di cambio</b>	Prezzo di una unità di misura di moneta estera espresso nella unità di misura della moneta di un altro Paese. Esempio: per cambio Euro/Franco svizzero (EUR/CHF)" si intende quanti Franchi Svizzeri sono necessari per ogni euro.
<b>Valute sui prelievi</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi.
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.
<b>Valuta/Divisa estera</b>	Moneta avente corso legale diverso, rispetto a quello del paese dove si effettua la negoziazione (ad esempio Dollari USA).