

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca Carige S.p.A.

Via Cassa di Risparmio, 15 - 16123 Genova

Tel. centralino 0105791 - Fax 0105794000 - C.P. 897 Genova

Internet: www.gruppocarige.it - email: carige@carige.it - Telegr.: Carigebank - Cod. SWIFT: Crgeitgg

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6175.4 - Capogruppo del Gruppo Banca Carige, iscritta all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod. 6175.4 - Codice ABI 6175 - Iscrizione Registro delle Imprese e Codice Fiscale n. 03285880104 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

Informazioni ai clienti: numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email: carigehelpdesk@carige.it**Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 000 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24**Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 77 88 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 036**Rapporti con Azionisti Carige:** numero verde 800 33 55 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00)**Dati e Qualifica del soggetto incaricato dell'Offerta Fuori Sede****Nome e Cognome/Ragione Sociale:****Sede:****Telefono - email:****N° delibera iscrizione ad Albi o elenchi:****BONIFICI ITALIA E SEPA
e
BANCOMAT PAY®****CHE COS'È**

Il bonifico è un ordine di pagamento a favore di un terzo (creditore) che il debitore dispone tramite banca: 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 bancarie del beneficiario stesso.

L'operazione può essere regolata contabilmente mediante addebito in conto corrente: si rinvia ai **fogli informativi dei conti correnti** per le caratteristiche dei conti correnti e dei servizi online utilizzabili dalla clientela anche per disporre i bonifici.

Il **Sepa Credit Transfer** è un particolare bonifico in euro: sia l'ordinante sia il beneficiario devono intrattenere rapporti di conto corrente in una banca dell'Area Sepa sui quali deve avvenire il regolamento in addebito e accredito. Per consentire l'esecuzione efficiente e rapida dell'ordine di pagamento, l'ordine deve contenere l'IBAN del beneficiario.

Il servizio **"Bancomat Pay®"** è una modalità di pagamento istantaneo per trasferire e ricevere somme di denaro in euro in mobilità, utilizzando il numero di cellulare. I clienti con un contratto di Carige OnLine Family, tramite l'apposita app proprietaria di Bancomat S.p.A. potranno associare il codice IBAN di un proprio conto corrente al numero di telefono da utilizzare per inviare/ricevere denaro.

Il servizio **"Bancomat Pay®"** consente, di effettuare:

- **P2P (Person To Person):** trasferimento di denaro a un beneficiario presente nella rubrica telefonica del titolare; dalla sezione dedicata dell'App Bancomat Pay
- **P2B (Person To Business):** pagamenti e-commerce e pagamenti di prossimità presso tutti i negozi fisici o virtuali che espongono il marchio Bancomat Pay
- **P2G (Person To Government):** pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione
- **P2C (Person To Charities):** pagamenti a favore di enti di beneficenza.

RISCHI**Per i bonifici Italia e SEPA**

L'inesatta indicazione delle coordinate bancarie del beneficiario, da parte del Cliente ordinante del bonifico, può comportare l'inesatta e/o intempestiva (cfr. infra "termini di esecuzione") esecuzione dell'ordine e l'eventualità che le somme non vengano effettivamente riconosciute al beneficiario.

Per il servizio "Bancomat Pay®"



- utilizzo fraudolento da parte di terzi dello smartphone. È necessario prestare la massima attenzione nel custodire il proprio smartphone, e adoperare la massima riservatezza nell'uso del codice di autenticazione qualora non si utilizzi l'impronta digitale o il faceID. In caso di smarrimento o sottrazione, il Cliente deve richiedere immediatamente il blocco dei servizi via internet
- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i servizi a causa di interventi sulle reti telematica e/o telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze estranee al controllo diretto della Banca
- impossibilità di utilizzare i servizi per interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico.

CONDIZIONI ECONOMICHE PER I BONIFICI ITALIA E SEPA

| | |
|--|--|
| <u>Su ns. banca:</u> | <u>Su altra banca:</u> |
| - € 9,00 con pagamento in contanti | - € 9,00 con pagamento in contanti |
| - € 3,75 con addebito in c/c | - € 4,75 con addebito in c/c |
| - € 2,50 con delega permanente | - € 3,50 con delega permanente |
| - € 2,00 tramite servizio telefonico con operatore | - € 2,07 tramite CBI passivo |
| - € 1,03 tramite CBI passivo | - € 2,00 tramite servizio telefonico con operatore |
| - € 0,75 tramite Carige Ondemand e Carige OnLine Business - cfr. foglio informativo CC11 per il servizio Carige Ondemand | - € 1,50 tramite Carige Ondemand e Carige OnLine Business - cfr. foglio informativo CC11 per il servizio Carige Ondemand |
| - € 0,75 tramite Carige OnLine Family | - € 1,50 tramite Carige OnLine Family |
| - € 0,75 tramite ATM della Banca | - € 1,50 tramite ATM della Banca |
| <u>Su altra banca con allegati:</u> | € 5,00 + commissione interbancaria € 4,13 (o € 5,16 nel caso di intervento di banca tramite). |
| <u>Bonifici urgenti o di importo rilevante (B.I.R.):</u> | € 12,00 fissi, indipendentemente dall'importo. |
| <u>Bonifici eseguiti con assegno di conto bonifico (procedura meccanizzata):</u> | € 0,36 per assegno (minimo n. 50 assegni) + tariffa lettera semplice (o corrispondenti giorni di valuta). |
| <u>Bonifici SEPA:</u> | € 4,75 allo sportello con addebito in conto |
| <u>Bonifici per versamenti al Bilancio dello Stato o su altri conti di Tesoreria (D.M. 293/2006):</u> | € 5,00 |

VALUTA APPLICATA ALL'ORDINANTE: valuta pari alla data di addebito dell'operazione

VALUTE APPLICATE AL BENEFICIARIO**- Bonifici disposti**

| | |
|---|---|
| Bonifici su ns. banca | data di accredito dell'operazione |
| Bonifici su altra banca | giorno lavorativo successivo all'addebito secondo il calendario nazionale e il calendario interbancario Target2 |
| Bonifici su altra banca con allegati | giorno lavorativo successivo all'addebito secondo il calendario nazionale e il calendario interbancario Target2 |
| Bonifici urgenti o di importo rilevante (B.I.R.): | giorno di esecuzione o, se non lavorativo secondo il calendario interbancario Target2, al primo giorno lavorativo secondo Target2 |

- Bonifici ricevuti (introiti)

Bonifici in arrivo da altre banche: giorno di ricezione dei fondi da parte della Banca

Bonifici in arrivo dalla Banca: giorno di addebito dell'ordinante

Termini massimi di esecuzione per i bonifici ordinari

I fondi sono trasferiti dalla Banca del pagatore (ordinante) alla Banca del beneficiario entro il primo giorno operativo bancario successivo a quello della ricezione della disposizione da parte della Banca del pagatore (ordinante), salvo diversi termini convenuti con l'ordinante. Qualora la richiesta di operazione sia presentata in formato cartaceo i predetti termini possono essere allungati di una giornata operativa.

Per i **bonifici ricevuti**, a condizione che il bonifico sia provvisto di coordinate complete ed esatte, i fondi sono accreditati al Cliente beneficiario lo stesso giorno in cui l'importo è accreditato sul conto della Banca o al primo giorno operativo bancario successivo se il giorno di ricezione non fosse un giorno operativo bancario.

Nell'ambito degli **Impegni di Qualità** la Banca ha aderito al servizio di "trasferibilità dei bonifici" che consente ad un cliente di rivolgersi ad una banca ("Nuova Banca") affinché la stessa si faccia carico di trasferire in maniera automatica, sul conto intrattenuto dal cliente presso la banca medesima ("nuovo conto"), tutti gli ordini di pagamento di cui il correntista risulti ordinante o beneficiario su un diverso conto corrente ("conto originario") intrattenuto presso altra banca ("Banca Originaria").

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER IL SERVIZIO BANCOMAT PAY®**

Al servizio "Bancomat Pay®" si applicano le seguenti condizioni:

| | |
|---|--|
| adesione al servizio | € 0 |
| Per il Servizio P2P (Person To Person) | |
| Commissioni: | € 0 per trasferimenti fino a € 50,00 € 0,25 per importi superiori |
| Massimali | |
| <u>trasferimento in uscita:</u> | |
| - per transazione: | da € 1,00 a € 100,00 (default € 50,00) |
| - giornaliero: | da € 1,00 a € 500,00 (default € 250,00) |
| - mensile: | da € 1,00 a € 1.000,00 (default € 500,00) |
| <u>numero massimo di trasferimenti giornalieri in uscita:</u> | |
| - giornaliero: | 10 operazioni |
| - mensile: | 300 operazioni |
| <u>trasferimenti in entrata</u> | importo mensile massimo € 5.000,00 |
| <u>numero massimo di trasferimenti in entrata:</u> | |
| - giornaliero: | 20 operazioni |
| - mensile: | 50 operazioni |
| Per i servizi: | - P2B (Person To Business) - P2G (Person To Government) - P2C (Person To Charities) |
| Commissioni: | € 0 |
| Massimali | |
| <u>limiti standard di utilizzo</u> | |
| - singola operazione: | € 250,00 |
| - giornaliero: | € 500,00 |
| - mensile: | € 1.000,00 |
| <u>limiti massimi di utilizzo</u> | |
| - singola operazione: | € 1.000,00 |
| - giornaliero: | € 1.000,00 |
| - mensile: | € 1.000,00 |
| Valute (indipendentemente dal servizio utilizzato) | |
| Valute applicate all'ordinante | Valuta pari alla data di addebito dell'operazione |
| Valute di accredito | Valuta pari alla data di esecuzione dell'operazione |
| Valute applicate alla banca del beneficiario | Valuta pari alla data di esecuzione dell'operazione |

La modifica dei limiti di utilizzo standard in diminuzione o in aumento (entro i limiti massimi) sarà effettuabile dall'utente direttamente all'interno dell'Applicazione dedicata.

RECLAMI

Lo svolgimento dei servizi viene svolto a seguito di richiesta del Cliente (formalizzata mediante compilazione di apposito modulo nel quale indica tutti i dati necessari per l'esecuzione del bonifico – cfr. *supra*) che riceve conferma scritta dell'attività svolta dalla Banca mediante rilascio di idonea ricevuta che attesta, oltre all'avvenuta esecuzione dell'ordine, le eventuali commissioni e spese percepite e vale altresì quale ricevuta dell'addebito in conto corrente ove il Cliente abbia richiesto di regolare contabilmente l'operazione mediante il conto corrente (cfr. **fogli informativi dei conti correnti per le condizioni della movimentazione del conto per i servizi online e al foglio informativo CC11 per le condizioni di utilizzo del servizio Carige Ondemand**).

Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Customer Care e gestione reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16121 Genova; e-mail reclami@carige.it, posta certificata reclami@pec.carige.it, che risponde entro al massimo 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. 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 è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;



- al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo, al fine di attivare una procedura di conciliazione volta a trovare un accordo con la Banca. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sui siti www.conciliatorebancario.it e www.gruppocarige.it o richiesto presso le filiali della Banca. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

Coordinate bancarie: sono i codici bancari che permettono di individuare in maniera inequivocabile ciascun correntista bancario. Per i bonifici domestici sono costituite dal codice **IBAN**, composto da 27 caratteri alfanumerici.

Bonifico documentato (con allegati): operazione con la quale il cliente richiede, contestualmente all'esecuzione del bonifico, anche l'inoltro di un documento allegato.