



**Oggetto: comunicazione relativa alla nuova normativa sui Servizi di Pagamento (art. 37, comma 5, del Dlgs 11/2010)**

Gentile Cliente,

La informiamo che è stata recepita nel nostro ordinamento la Direttiva Europea sui "Servizi di Pagamento" 2007/64/CE – PSD, con il decreto legislativo in oggetto (in breve "Decreto" o "normativa").

Pertanto, Le descriviamo di seguito le principali regole e novità che, a partire dal 1° marzo 2010, sono applicabili ai bonifici e alle carte di pagamento (carte di debito bancomat e carte prepagate), precisando altresì che la nuova normativa:

- non riguarda gli assegni e le cambiali;
- si applica sia ai pagamenti nazionali, sia a quelli da e verso gli Stati membri dell'Unione Europea nonché all'Islanda, Liechtenstein e Norvegia, disposti in euro o in una delle divise degli Stati membri non aderenti all'EUR qualora le operazioni in tali divise non diano origine a negoziazione (esempio pagamenti da un conto in Sterline inglesi ad un altro conto espresso nella stessa divisa);
- prevede che, entro il 5 luglio 2010, le Banche adeguino le proprie procedure di pagamento relative agli addebiti diretti e agli incassi (RID, RiBa, Mav ecc).

Il Decreto prevede che la Banca possa proporre:

- l'introduzione di clausole o la non applicazione totale o parziale di alcuni articoli del Decreto, distinguendo tra clienti "consumatori"<sup>1</sup>, "micro imprese"<sup>2</sup> e clienti non rientranti nell'una o nell'altra categoria;
- l'applicazione di recupero spese per la prestazione dei nuovi servizi prescritti dallo stesso Decreto, che di seguito verranno indicati.

Pertanto, per i clienti già in essere come Lei, la presente comunicazione vale anche come proposta di modifica/adeguamento del contratto, al fine di perfezionare l'accordo su alcune condizioni contrattuali nei casi previsti dal Decreto stesso.

Se non volesse accettare le condizioni/modifiche sotto riportate, il Decreto Le dà facoltà di recedere dal relativo contratto nei 60 giorni successivi al ricevimento della presente comunicazione, senza ovviamente applicazione di oneri superiori a quelli che avrebbe sostenuto in assenza di adeguamento.

Nel caso di mancato esercizio del diritto di recesso, l'accordo si intende perfezionato senza necessità di sottoscrivere apposito contratto.

Si illustrano di seguito le proposte di adeguamento suddivise a seconda delle diverse categorie di clienti e riguardanti, ove applicabili, i contratti relativi a: conto corrente, bancomat, carta prepagata, servizio di multicanalità o Home Banking, esercenti P.O.S., accordo quadro estero e conto in valuta.

<sup>1</sup> "Consumatore" e cioè "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta" (art. 1 lettera a) del Decreto come da art. 3 Dlgs 206/2005 "Codice del consumo").

<sup>2</sup> "Micro impresa" e cioè "l'impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR" (art. 1 lettera f) del Decreto).



### NUOVI SERVIZI E RELATIVE SPESE

La normativa<sup>3</sup> prevede che in particolari situazioni la Banca metta a disposizione del cliente alcuni appositi servizi, chiedendo un recupero di spese, anche a titolo forfettario, come di seguito indicato.

➤ **Gestione revoca di ordine**

Il Decreto stabilisce che, una volta ricevuto dalla Banca un ordine di pagamento, non possa essere più revocato dal cliente, tranne in casi particolari previsti dal Decreto stesso.

Se il cliente comunica detta revoca, nei casi consentiti, per l'attività di gestione della stessa da parte della Banca, la spesa è di € 10,00.

➤ **Comunicazione motivata di rifiuto esecuzione ordine**

Quando non sia possibile dare esecuzione ad un ordine per mancanza di uno o più dei requisiti essenziali (come ad esempio nel caso di insufficienza di provvista sul conto di addebito dell'ordine, o di IBAN del beneficiario del bonifico formalmente non corretto, ecc.), la Banca deve comunicare motivatamente il rifiuto di pagamento al cliente: per detta attività la spesa è di € 10,00.

➤ **Recupero fondi se identificativo inesatto (corrispondente a soggetto diverso)**

Se il cliente ha fornito alla Banca un identificativo unico (es. IBAN) rivelatosi successivamente inesatto in quanto corrispondente a soggetto diverso da quello al quale il cliente avrebbe voluto trasferire i fondi, per l'attività svolta dalla Banca per tentare il recupero dell'importo trasferito la spesa è di € 15,00, oltre alle eventuali spese reclamate dalla banca del beneficiario.

➤ **Riepilogo mensile operazioni di pagamento -Richiesta specifica di contabile su operazioni eseguite**

Il cliente potrà richiedere gratuitamente alla Filiale il riepilogo mensile delle informazioni relative alle operazioni di pagamento effettuate nel mese precedente, o consultare detto riepilogo autonomamente tramite il servizio di "Documenti on line" (se sottoscritto).

Se il cliente, invece, desidera ricevere per corrispondenza il riepilogo mensile di cui sopra o apposita contabile relativa ad ogni operazione di pagamento eseguita, per la quale la Banca preveda la produzione di contabili, la spesa che può essergli richiesta è pari a € 1,30.

### MODALITA' DI ACCREDITO E TEMPI DI ESECUZIONE

➤ **Accredito importo trasferito al netto della relativa spesa**

Il Decreto prevede come regola l'accredito per l'intero dell'importo trasferito (es. bonifico) e l'addebito separato della relativa spesa.

Lo stesso Decreto consente alla Banca di proporre al cliente di derogare a detta regola, a condizione che la Banca dia informazione separata dell'importo trasferito e della spesa trattenuta (art 18).

Pertanto, la nostra Banca propone di mantenere l'attuale operatività, che comporta, in taluni casi (ad esempio operazioni "estero") l'accredito dell'importo al netto della relativa spesa, dando l'informazione separata al cliente dell'importo trasferito e della spesa trattenuta.

➤ **Tempi di esecuzione degli ordini**

Il Decreto prevede altresì che - su accordo delle parti - fino al 1° gennaio 2012 il termine di esecuzione per gli ordini cartacei sia prorogabile di un giorno operativo rispetto al termine massimo previsto dallo stesso Decreto (art. 20, 1° comma).

Di conseguenza la nostra Banca propone che - fino al 1° gennaio 2012- l'accredito alla banca del beneficiario avvenga:

- ☐ entro 2 giorni operativi dall'esecuzione dell'ordine cartaceo e comunque non oltre 3 giorni operativi dalla data di ricezione dello stesso (in assenza di indicazioni del cliente sulla "data di esecuzione");
- ☐ entro 2 giorni operativi dall'esecuzione dell'ordine cartaceo, se il cliente chiede che l'esecuzione dello stesso avvenga in una certa data futura;
- ☐ entro 4 giornate operative dalla ricezione da parte della Banca di ordini di pagamento multipli (cartacei o su supporto magnetico).

Dal 1° gennaio 2012 i suddetti termini saranno ridotti ad un giorno operativo.

La informiamo che la nostra Banca non applica alcuna proroga nel caso in cui l'ordine di pagamento sia impartito in via telematica (per il tramite del servizio di multicanalità, privati o imprese, o per il tramite di carta di debito o prepagata), in quanto l'accredito alla banca del beneficiario avviene entro il primo giorno operativo successivo alla ricezione dell'ordine stesso.

Si precisa che il "giorno operativo" di solito coincide con quello lavorativo per le banche.

<sup>3</sup> Art. 16, 17, 24 del Decreto e art. 126 ter del Testo Unico leggi bancarie Dlgs 385/1993 – in breve TUB.

## PROPOSTE DI MODIFICHE CONTRATTUALI RIFERITE AI SOLI CLIENTI "CONSUMATORI"

Nel caso in cui un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (ad es. RID) sia già stata eseguita, il pagatore (cioè il cliente) ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- a) al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
- b) l'importo dell'operazione supera quello che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso (art. 13 del Decreto).

A fronte della facoltà prevista dallo stesso articolo la nostra Banca propone al cliente che detto rimborso non gli sia dovuto se siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- il pagatore ha dato l'autorizzazione direttamente alla propria Banca;
- ove possibile, le informazioni sulla futura operazione di pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del pagatore stesso dalla Banca o dal beneficiario almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.

## PROPOSTE DI MODIFICHE CONTRATTUALI RIFERITE AI CLIENTI CHE NON SIANO NÉ "CONSUMATORI" NÉ "MICRO IMPRESE"

La normativa<sup>4</sup> riconosce alla Banca la possibilità di proporre quanto segue:

- **comunicazione relativa a operazioni non autorizzate, o effettuate in modo inesatto:** limitare il termine entro cui il cliente può effettuare la comunicazione a 60 giorni a decorrere dal ricevimento dell'estratto conto, in deroga all'art. 9 del Decreto che prevede il termine di 13 mesi dalla data dell'operazione;
- **prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento:** non applicare l'art. 10<sup>5</sup> con la conseguenza che l'onere della prova resta in capo al cliente.
- **mancata o inesatta esecuzione:** non applicare parzialmente l'art. 25<sup>6</sup> con la conseguenza che la Banca non è responsabile di tutte le spese ed interessi imputati ai Clienti a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento;
- **recesso:** non applicare parzialmente l'art. 126-septies del TUB<sup>7</sup> con la conseguenza che la Banca non è tenuta al preavviso di due mesi per comunicare al cliente il proprio recesso dal contratto;
- **preavviso per la comunicazione di variazione condizioni:** applicare quanto previsto dall'art. 118 Dlgs 385/1993 con la conseguenza che la Banca deve rispettare il termine di preavviso di 30 giorni (e non 2 mesi) per la comunicazione di una modifica unilaterale peggiorativa per il cliente, restando in facoltà della Banca medesima l'addebito della relativa spesa di comunicazione se prevista contrattualmente.

<sup>4</sup> Art. 2, comma 4 del Decreto e art. 126 bis TUB.

<sup>5</sup> Art. 10 del Decreto: "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento (cioè il cliente) neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento (cioè la Banca) provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7."

<sup>6</sup> Art. 25, comma 8, del Decreto: "I prestatori di servizi di pagamento sono inoltre responsabili nei confronti dei rispettivi clienti di tutte le spese ed interessi loro imputate a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento"

<sup>7</sup> Art. 126-septies del TUB comma 2: Il prestatore di servizi di pagamento può recedere da un contratto quadro a tempo indeterminato se ciò è previsto dal contratto e con un preavviso di almeno due mesi, secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia."

**PROPOSTE DI MODIFICHE CONTRATTUALI RIFERITE A CLIENTI CHE NON SIANO "CONSUMATORI"**  
(la proposta è riferita quindi anche a "micro imprese" ecc.)

**ADDEBITI DIRETTI**

Il Decreto riconosce altresì la facoltà alla Banca di proporre al cliente con riferimento ai:

➤ **rimborsi per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite e alle modalità di richiesta:** di non applicare gli articoli 13 e 14 del Decreto stesso.

Conseguenza della non applicazione è che al cliente non è riconosciuto il rimborso anche se sono soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
- l'importo dell'operazione supera quello che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.

**ILLUSTRAZIONE SINTETICA DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI INTRODOTTE IN BASE ALLE NUOVE REGOLE PREVISTE DAL DECRETO**

**REGOLE COMUNI AI BONIFICI, CARTE DI DEBITO, CARTE PREPAGATE E "ADDEBITI DIRETTI"**

**Valute di Addebito e di Accredito:**

- la "data valuta" degli addebiti non può mai essere antecedente alla data dell'operazione effettuata dal cliente;
- la "data valuta" degli accrediti non può essere successiva alla data in cui l'importo viene accreditato sul conto della banca del beneficiario che immediatamente deve a sua volta accreditare e rendere disponibile l'importo al beneficiario con pari valuta.

**Data Esecuzione degli ordini**

La "data esecuzione":

- ⇨ è il giorno in cui viene eseguito l'ordine e comporta il contestuale addebito nel conto del cliente con pari valuta;
- ⇨ non può essere "antergata" e cioè essere antecedente alla data di disposizione dell'ordine da parte del cliente;
- ⇨ se cade in un giorno non operativo per la Banca, l'ordine viene eseguito il primo giorno operativo successivo.

**Spese applicabili alle operazioni di pagamento estero**

Per i bonifici esteri, provenienti da o diretti a Paesi che hanno recepito la direttiva europea PSD, la modalità di addebito delle spese rispetta il principio di competenza (share): pertanto, il cliente sostiene solo le spese applicate e concordate con la propria banca.

Se il pagatore ed il beneficiario vorranno accollarsi in maniera differente le spese di pagamento, dovranno regolare gli importi della transazione in debita conseguenza.

Le commissioni e le spese relative all'operazione vengono indicate dettagliatamente e separatamente sia sulla modulistica contabile che sul riepilogo mensile.

**Tempi per richiedere rimborsi**

Se il cliente è un "consumatore" o una "microimpresa", nel caso riscontri un addebito errato per un'operazione che non ha autorizzato, ha fino a 13 mesi di tempo dalla data dell'addebito per comunicarlo alla Banca e chiedere la rettifica dell'operazione.

Se il cliente è un "consumatore", nel caso riscontri delle anomalie in un'operazione ("addebiti diretti") che ha autorizzato, ha 8 settimane, a partire dalla data dell'addebito, per chiedere il rimborso.

Se la Banca accerta il suo diritto a godere del rimborso, la Banca stessa rimborserà l'importo entro 10 giorni operativi dalla richiesta del cliente.

**REGOLE SOLO PER I BONIFICI**

**Obbligo di utilizzo dell'Identificativo Unico (codice IBAN) per i bonifici**

Per ordinare un bonifico il cliente deve necessariamente indicare l'IBAN (che contraddistingue univocamente il conto del beneficiario) del destinatario, altrimenti l'ordine non è accettato.

Le Banche - sia quella dell'ordinante (pagatore) sia quella del beneficiario - eseguono correttamente l'ordine di pagamento e l'accredito dell'operazione se rispettano l'IBAN contenuto nell'ordine di bonifico. I bonifici privi di questa informazione o dotati di "vecchie" coordinate bancarie (ABI, CAB, conto) non possono essere più eseguiti.

### **Orari limite per la ricezione delle richieste di esecuzione bonifico – (detti anche "CUT-OFF")**

Gli ordini ricevuti dopo l'orario limite (cut-off) si considerano ricevuti dalla Banca la giornata operativa (di norma giorno lavorativo per la Banca) successiva.

Detti orari sono riportati sui Fogli Informativi (Trasparenza bancaria) della Banca a disposizione della clientela presso le Filiali e pubblicati sul sito internet della Banca medesima.

### **Eliminazione della "Valuta fissa Beneficiario"**

Il cliente non potrà più indicare una data di "valuta fissa Beneficiario", ma potrà richiedere l'esecuzione dell'ordine ad una certa data, chiamata "Data Esecuzione".

Se, ad esempio, il cliente desidera che un bonifico venga accreditato alla banca del beneficiario il giorno 27 del mese, nell'ordine di bonifico cartaceo deve indicare come "data esecuzione" il giorno 25.

Per completezza La informiamo altresì che dalla fine del mese di Aprile 2010 potrà prendere visione delle clausole dei contratti di conto corrente, multicanalità, carte di debito, carte prepagate, esercenti POS, introdotte e/o modificate in relazione alla normativa suddetta.

A tal proposito potrà chiedere la ristampa gratuita del Suo contratto alla Sua Filiale.

Nel caso utilizzi il servizio di multicanalità (per privati o per imprese) il testo del relativo contratto aggiornato sarà reso disponibile anche in tale ambito.

Infine, con l'occasione, La informiamo anche dell'avvio del nuovo servizio di pagamento "ADDEBITO DIRETTO" (SEPA Direct Debit – SDD), con apposita comunicazione di seguito riportata.

### **Oggetto: avvio nuovo servizio di pagamento "ADDEBITO DIRETTO" (SEPA Direct Debit – SDD)**

La Banca ha già attivato nei confronti della propria clientela e quindi anche nei Suoi confronti il nuovo servizio di pagamento "ADDEBITO DIRETTO" (in breve "SDD" o "servizio") rientrante tra quelli disciplinati dalla "Normativa sui Servizi di Pagamento – PSD" (in breve "Normativa").

Il servizio Le consente di effettuare pagamenti in ambito SEPA (Unione Europea, Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera e Principato di Monaco) in favore di una determinata Azienda che risulti creditrice nei Suoi confronti, senza recarsi presso alcuno sportello bancario, ma autorizzando direttamente il creditore tramite compilazione e sottoscrizione di apposito modulo fornito dal creditore medesimo (mandato).

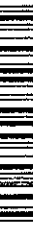
Tale mandato può riguardare una disposizione continuativa e permanente, oppure un'unica operazione.

Sono previste due tipologie di servizio:

- ⇒ SDD Core, utilizzabile dal creditore nei confronti di qualsiasi debitore;
- ⇒ SDD B2B, utilizzabile dal creditore esclusivamente nei confronti di debitori che non rivestono la qualifica di "consumatori". Tale tipologia di servizio prevede il conferimento del mandato anche alla banca del debitore.

Inoltre, La informiamo che:

- ⇒ il pagamento sarà eseguito nei limiti delle disponibilità del conto corrente individuato dal codice IBAN che lo identifica e senza necessità per la Banca di produrre apposita contabile, salvo che Lei non ne faccia esplicita richiesta;
- ⇒ Le sarà possibile stabilire un limite massimo di importo addebitabile;
- ⇒ potrà comunque richiedere in qualsiasi momento alla Sua Filiale la disattivazione del servizio;
- ⇒ le commissioni/spese previste per il servizio sono pari a:
  - € 0,50: per ciascun addebito;
  - 2,00 per mille: questa commissione si applica per transazioni con importo superiore a € 50.000 in cui uno dei due soggetti è non residente;
  - € 15,00: per la richiesta alla Banca di recuperare - presso la Banca del creditore - copia del mandato;
  - € 1,30: per l'invio di ciascuna contabile di addebito o per l'invio del riepilogo mensile di tutte le operazioni di pagamento (se rientranti nella Normativa) se richiesto dal cliente;



- € 10,00: per la gestione della revoca dell'ordine se richiesta dal cliente nei casi consentiti dalla normativa;
- € 10,00 per la comunicazione motivata di rifiuto dell'esecuzione dell'ordine per mancanza di uno o più requisiti essenziali.

**Attiriamo la Sua attenzione sul fatto che se non desidera mantenere attivo il servizio sopra illustrato dovrà farne apposita richiesta di disattivazione alla Sua Filiale.**

Nella speranza di aver esaurientemente illustrato le principali novità della nuova normativa sui servizi di pagamento e del servizio SDD, La ringraziamo per l'attenzione porgendoLe i migliori saluti.

Vicenza, 16 aprile 2010

BANCA POPOLARE DI VICENZA scpa  
Il Direttore Generale

