

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Castagneto Banca 1910 – Credito Cooperativo – S.C.

Sede legale: **Via Vittorio Emanuele, 44 – 57022 Castagneto Carducci (LI)**

Sede amministrativa: **Via Aurelia 11 – 57022 Donoratico (LI)**

Numero di telefono: **0565 / 778701** Numero di fax: **0565 / 778739**

Sito internet: <https://www.castagnetobanca.it> Indirizzo di posta elettronica: castagnetobanca@castagnetobanca.it

Indirizzo di posta elettronica certificata : castagnetobanca@pec.castagnetobanca.it

Capitale sociale e Riserve (al 31/12/2023): **€ 133.404.007,49**

Iscritta all'Albo delle Coop.a Mutualità prevalente al n.A158476 – Iscritta all'albo delle Banche n. 2185 ABI: 08461

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA

Iscrizione al Registro delle Imprese di Livorno e Codice Fiscale n. 00149160491

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

CHE COS'E' IL SERVIZIO INCASSI E PAGAMENTI

Il servizio consente al cliente di compiere numerose operazioni:

- incassare od emettere assegni (bancari, circolari o titoli simili, di altre banche italiane o estere) ed effetti (cambiali e titoli simili); l'importo degli assegni e degli effetti è accreditato salvo buon fine (s.b.f.) su un conto corrente oppure è pagato ad incasso avvenuto (dopo incasso);
- incassare i propri crediti verso terzi con l'emissione di modelli "MAV" (pagamento mediante avviso) o "FRECCIA" (bollettino bancario precompilato) inviati al debitore;
- incassare con il servizio addebito diretto (RID / SDD) i propri crediti verso terzi sulla base di un ordine permanente di addebito in conto corrente conferito dal debitore: il debitore firma preventivamente un apposito modulo di autorizzazione all'addebito in conto corrente;
- incassare i propri crediti con l'invio di un avviso e l'emissione di una ricevuta bancaria elettronica (servizio RiBa). La ricevuta bancaria elettronica presentata per l'incasso può essere richiamata in data antecedente alla data di scadenza;
- incassare somme con bonifico a proprio favore da un ordinante in Italia o all'estero;
- pagare i terzi con la presentazione di modelli "MAV" (pagamento mediante avviso) o "FRECCIA" (bollettino bancario precompilato) o RiBa;
- pagare con il servizio addebito diretto sulla base di un ordine permanente di addebito in conto corrente: il cliente debitore firma preventivamente un apposito modulo di autorizzazione all'addebito in conto corrente;
- pagare con bonifico una somma a favore di un beneficiario presso gli sportelli della banca o presso altre banche in Italia o all'estero. L'ordine deve contenere le coordinate bancarie del beneficiario stesso (IBAN - International Bank Account Number);
- pagare, oltre a imposte, contributi e tasse con le procedure F24 e F23, gratuite per la clientela, anche le imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (riscossione mediante avviso);
- pagare bollette di aziende convenzionate o effettuare altri pagamenti (canone RAI, bollo auto, etc.).

Il servizio è sicuro. Il rischio principale, per gli incassi e pagamenti in valuta estera, è il rischio di cambio: il valore in euro delle banconote estere oscilla continuamente e può variare sensibilmente nella stessa giornata operativa.

Per saperne di più:

la **Guida ai pagamenti nel commercio elettronico**, che supporta il cliente nell'eseguire pagamento on line

disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali della banca e sul sito della banca <https://castagnetobanca.it>

CONDIZIONI ECONOMICHE (Valori massimi)

SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

Servizio accreditato bollettini freccia	Commissioni di incasso per ogni bollettino	€ 5,00
Pagamento TRIBUTI modd. F23/F24, pagamenti presso le Tesorerie Comunali:		gratuito
Servizi di pagamento bollette di aziende convenzionate CBILL (oltre agli eventuali costi erogazione servizio)		€ 1,00
Servizi di pagamento RAV		€ 3,00
Servizi di pagamento MAV / bollettini freccia		gratuito
Servizi di pagamento bollo auto (tramite canali abilitati)*		€ 1,00
Servizio di pagamento bollettini postali (tramite canali abilitati):	Commissioni € 1,50 a bollettino oltre spese postali (il pagamento dei bollettini postali cartacei viene effettuato a partire dal giorno successivo alla consegna in filiale)	
Servizio di pagamento RI.BA.	Per contanti	Con addebito in c/c
	€ 0,50 per RI.BA.	gratuito
BONIFICI SEPA VERSO ALTRI CLIENTI DELLA BANCA O VERSO ALTRI ISTITUTI		
Disposti per contanti:	€ 10,00	Riscossi per contanti: € 5,00
Maggiorazione per richiesta bonifico urgente:	€ 15,00 (più le spese del bonifico ordinario)	
Bonifici SEPA INSTANT (Disposti via Internet Banking):	€ 5,50	
LIMITE DI SPESA PER RECUPERO FONDI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO INESATTE	50% dell'importo dell'operazione (salvo esplicita autorizzazione scritta del cliente)	
SPESE PER INFORMAZIONI ULTERIORI O PIU' FREQUENTI OVVERO CON STRUMENTI DIVERSI RISPETTO A QUANTO CONCORDATO	gratuito	
SPESE PER COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DI ESEGUIRE UN ORDINE DI PAGAMENTO	gratuito	
SPESE PER REVOCA DI UN ORDINE DI PAGAMENTO	gratuito	
COMMISSIONI DI CAMBIO ASSEGNI ALLO SPORTELLO	Commissione 5 per mille (minimo € 5,00)	
COMMISSIONI VERSAMENTO VALUTA METALLICA	1% sull'importo del singolo versamento in moneta metallica min 5,00 €	
Richieste copie assegni circolari	15,00 Euro	Recupero spese per richiesta blocco/sblocco/esito/rimborso assegni circolari
		15,00 Euro

SERVIZI DI PORTAFOGLIO ATTIVO

SBF DISPONIBILE/INDISPONIBILE

COMMISSIONI SU EFFETTI PRESENTATI

Incasso Fuori Piazza / Trattabili Con Spese / MANUALE	€ 6,20
Incasso Fuori Piazza/ Trattabili No Spese / MANUALE	€ 6,20
Incasso Fuori Piazza / Ri.Ba. - Incassi Com / DA HOME BANKING	€ 4,95
Incasso Fuori Piazza/ Ri.Ba. - Incassi Com / MANUALE	€ 4,95
Incasso Fuori Piazza/ Ri.Ba. - Incassi Com / DA SUPPORTO	€ 4,95
Incasso su Piazza/ Trattabili No Spese / MANUALE	€ 6,20
Incasso su Piazza/ Trattabili Con Spese / MANUALE	€ 6,20
Incasso su Piazza / Ri.Ba. - Incassi Com / DA HOME BANKING	€ 4,95
Incasso su Piazza/ Ri.Ba. - Incassi Com / MANUALE	€ 4,95
Incasso su Piazza/ Ri.Ba. - Incassi Com / DA SUPPORTO	€ 4,95
Incasso su Piazza/ SEPA DIRECT DEBIT CORE	€ 3,00
Incasso su Piazza/ SEPA DIRECT DEBIT B2B	€ 3,00
M.AV. Postali / DA HOME BANKING	M.AV. - Incassi Comm. / DA HOME BANKING: € 8,00 Freccia - Bollettino Bancario / DA HOME BANKING: € 0,00 M.AV. Postali / DA HOME BANKING: € 8,00
M.AV. Postali / MANUALE	M.AV. - Incassi Comm. / MANUALE: € 8,00 Freccia - Bollettino Bancario / MANUALE: € 0,00 M.AV. Postali / MANUALE: € 8,00
M.AV. Postali / DA SUPPORTO	M.AV. - Incassi Comm. / DA SUPPORTO: € 8,00

Freccia - Bollettino Bancario / DA SUPPORTO: € 0,00
M.AV. Postali / DA SUPPORTO: € 8,00

DIRITTO DI BREVITA' PER PRESENTAZIONE ENTRO 20 GIORNI DALLA SCADENZA

Su altre banche Ri.Ba. - Incassi Comm.: € 0,00

Trattabili No Spese

Su ns sportelli Ri.Ba. - Incassi Comm.: € 0,00

Trattabili No Spese

GIORNI VALUTA PER ACCREDITO SUCCESSIVI ALLA SCADENZA

ACCREDITO F/P DISP. A SCADENZA

Trattabili Con Spese 15 giorni lavorativi

Trattabili No Spese 15 giorni lavorativi

Ri.Ba. - Incassi Comm. 1 giorno calendario

SEPA DIRECT DEBIT CORE In giornata

SEPA DIRECT DEBIT B2B In giornata

ACCREDITO F/P DISP. A VISTA

Trattabili Con Spese 20 giorni calendario

Trattabili No Spese 20 giorni calendario

ACCREDITO S/P DISP. A SCADENZA

Trattabili Con Spese 15 giorni lavorativi

Trattabili No Spese 15 giorni lavorativi

Ri.Ba. - Incassi Comm. 1 giorno calendario

SEPA DIRECT DEBIT CORE In giornata

In giornata

SEPA DIRECT DEBIT B2B In giornata

ACCREDITO S/P DISP. A VISTA

Trattabili Con Spese 15 giorni calendario

Trattabili No Spese 15 giorni calendario

RiBa - Incassi commerciali 1 giorno calendario

SEPA DIRECT DEBIT CORE In giornata

SEPA DIRECT DEBIT B2B In giornata

COMMISSIONI PER IL RITORNO DI EFFETTI PROTESTATI

Insoluto Protestato F/P / Trattabili Con Spese 2% Minimo: € 6,00 Massimo: € 12,50

Insoluto Protestato F/P/ Trattabili No Spese 2% Minimo: € 6,00 Massimo: € 12,50

Insoluto Protestato F/P / SEPA DIRECT DEBIT CORE non previsto

Insoluto Protestato F/P / SEPA DIRECT DEBIT B2B non previsto

Insoluto Protestato S/P / Trattabili Con Spese 2% Minimo: € 6,00 Massimo: € 12,50

Insoluto Protestato S/P/ Trattabili No Spese 2% Minimo: € 6,00 Massimo: € 12,50

Insoluto Protestato S/P / SEPA DIRECT DEBIT CORE non previsto

Insoluto Protestato S/P / SEPA DIRECT DEBIT B2B non previsto

COMMISSIONI DI INSOLUTO

Insoluto Fuori Piazza / Trattabili Con Spese € 6,20

Insoluto Fuori Piazza / Trattabili No Spese	€ 6,20
Insoluto Fuori Piazza / MAV Postali	€ 8,00
Insoluto Fuori Piazza / Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 8,20
Insoluto Fuori Piazza / SEPA DIRECT DEBIT CORE	€ 6,00
Insoluto Fuori Piazza / SEPA DIRECT DEBIT B2B	€ 6,00
Insoluto su Piazza / Trattabili Con Spese	€ 6,20
Insoluto su Piazza / Trattabili No Spese	€ 6,20
Insoluto su Piazza / MAV Postali	€ 8,00
Insoluto su Piazza / Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 8,20
Insoluto su Piazza / SEPA DIRECT DEBIT CORE	€ 6,00
Insoluto su Piazza / SEPA DIRECT DEBIT B2B	€ 6,00

Giorni valuta per addebito insoluti a scadenza	Trattabili Con Spese: In giornata
Trattabili No Spese	In giornata
Ri.Ba. - Incassi Comm.	In giornata
Giorni valuta per addebito insoluti a vista	Trattabili Con Spese: In giornata
Trattabili No Spese	In giornata

DIRITTO PER IL RITIRO DI EFFETTI SULL'ITALIA

Su piazza/fuori piazza (per effetto)	€ 15,00
--------------------------------------	---------

COMMISSIONI PER RICHIAMO EFFETTI

Richiamo Fuori Piazza / Trattabili Con Spese	€ 15,00
Richiamo Fuori Piazza / Trattabili No Spese	€ 15,00
Richiamo Fuori Piazza/ Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 15,00
Richiamo Fuori Piazza / SEPA DIRECT DEBIT CORE	€ 0,00
Richiamo Fuori Piazza / SEPA DIRECT DEBIT B2B	€ 0,00
Richiamo su Piazza / Trattabili Con Spese	€ 0,00
Richiamo su Piazza / Trattabili No Spese	€ 0,00
Richiamo su Piazza / Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 0,00
Richiamo Su Piazza / SEPA DIRECT DEBIT CORE	€ 0,00
Richiamo su Piazza / SEPA DIRECT DEBIT B2B	€ 0,00
Rich. Esito Pag/Ins S/P / Trattabili Con Spese	€ 15,00
Trattabili No Spese	€ 15,00

DOPO INCASSO:

COMMISSIONI SU EFFETTI PRESENTATI

Incasso Fuori Piazza / Trattabili Con Spese / MANUALE	1,5% Minimo: € 5,20 Massimo: € 5,20
Trattabili No Spese / MANUALE	1,5% Minimo: € 5,20 Massimo: € 5,20
Ri.Ba. - Incassi Com / DA HOME	€ 6,00
BANKING	
Ri.Ba. - Incassi Com / MANUALE	€ 6,00
Ri.Ba. - Incassi Com / DA SUPPORTO	€ 6,00
M.AV. Postali / DA HOME BANKING	M.AV. - Incassi Comm. / DA HOME BANKING: € 8,00 Freccia - Bollettino Bancario / DA HOME BANKING: € 0,00 M.AV. Postali / DA HOME BANKING: € 8,00
M.AV. Postali / MANUALE	M.AV. - Incassi Comm. / MANUALE: € 8,00 Freccia - Bollettino Bancario / MANUALE: € 0,00

	M.AV. Postali / MANUALE: €8,00
M.AV. Postali / DA SUPPORTO	M.AV. - Incassi Comm. / DA SUPPORTO: € 8,00 Freccia - Bollettino Bancario / DA SUPPORTO: € 0,00 M.AV. Postali / DA SUPPORTO: € 8,00
SEPA DIRECT DEBIT CORE	€ 3,00
SEPA DIRECT DEBIT B2B	€ 3,00
Incasso su Piazza / Trattabili Con Spese / MANUALE	1,5% Minimo: € 5,20 Massimo: € 5,20
Trattabili No Spese / MANUALE	1,5% Minimo: € 5,20 Massimo: € 5,20
Ri.Ba. - Incassi Com / DA HOME BANKING	€ 6,00
Ri.Ba. - Incassi Com / MANUALE	€ 6,00
Ri.Ba. - Incassi Com / DA SUPPORTO	€ 6,00
M.AV. Postali / DA HOME BANKING	€ 6,00
M.AV. Postali / MANUALE	€ 6,00
M.AV. Postali / DA SUPPORTO	€ 6,00
DIRITTO DI BREVITA' PER PRESENTAZIONE ENTRO 20 GIORNI DALLA SCADENZA	
Su altre banche	€ 5,20
Trattabili No Spese	€ 5,20
Su ns sportelli	€ 5,20
Trattabili No Spese	€ 5,20
GIORNI VALUTA PER ACCREDITO SUCCESSIVI ALLA SCADENZA	
ACCREDITO F/P DISP. A SCADENZA / Trattabili Con Spese	DOPO INCASSO ELETTRONICI: 1 giorno calendario DOPO INCASSO EFFETTI CARTACEI: 15 giorni calendario
Trattabili No Spese	DOPO INCASSO ELETTRONICI: 1 giorno calendario DOPO INCASSO EFFETTI CARTACEI: 15 giorni calendario
Ri.Ba. - Incassi Comm.	1 giorno calendario
ACCREDITO F/P DISP. A VISTA / Trattabili Con Spese	20 giorni calendario
Trattabili No Spese	20 giorni calendario
ACCREDITO S/P DISP. A SCADENZA / Trattabili Con Spese	DOPO INCASSO ELETTRONICI: 1 giorno calendario DOPO INCASSO EFFETTI CARTACEI: 15 giorni calendario
Trattabili No Spese	DOPO INCASSO ELETTRONICI: 1 giorno calendario DOPO INCASSO EFFETTI CARTACEI: 15 giorni calendario
Ri.Ba. - Incassi Comm.	1 giorno calendario
ACCREDITO S/P DISP. A VISTA / Trattabili Con Spese	15 giorni calendario
Trattabili No Spese	15 giorni calendario
COMMISSIONI PER IL RITORNO DI EFFETTI PROTESTATI	
Insoluto Protestato F/P / Trattabili Con Spese	€ 6,00 Massimo: € 12,50
Trattabili No Spese	€ 6,00 Massimo: € 12,50
Insoluto Protestato S/P / Trattabili Con Spese	€ 6,00 Massimo: € 12,50
Trattabili No Spese	€ 6,00 Massimo: € 12,50
COMMISSIONI DI INSOLUTO	
Insoluto Fuori Piazza / Trattabili Con Spese	€ 5,20

Trattabili No Spese	€ 5,20
Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 7,00
Insoluto su Piazza / Trattabili Con Spese	€ 5,20
Trattabili No Spese	€ 5,20
Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 7,00
Giorni valuta per addebito insoluti a scadenza	In giornata
Trattabili No Spese	In giornata
Ri.Ba. - Incassi Comm.	In giornata
Giorni valuta per addebito insoluti a vista	In giornata
Trattabili No Spese	In giornata
Trattabili No Spese	€ 0,00
DIRITTO PER IL RITIRO DI EFFETTI SULL'ITALIA	
Su piazza/fuori piazza (per effetto)	€ 15,00
COMMISSIONI PER RICHIAMO EFFETTI	
Richiamo Fuori Piazza / Trattabili Con Spese	€ 15,00
Trattabili No Spese	€ 15,00
Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 15,00
Richiamo su Piazza / Trattabili Con Spese	€ 0,00
Ri.Ba. - Incassi Comm.	€ 0,00
Rich. Esito Pag/Ins S/P / Trattabili Con Spese	€ 0,00
Trattabili No Spese	€ 0,00

SERVIZIO INTERNAZIONALE

BONIFICI SEPA

BONIFICI "DA" ESTERO	Commissioni: € 0,00	
Termine entro cui i fondi sono messi a disposizione del beneficiario	Stesso giorno di disponibilità della Banca	
BONIFICI "A" ESTERO	Con addebito in c/c: commissioni € 5,50	
	Per contanti: commissioni € 10,00	
Termine entro cui i fondi saranno accreditati sul conto della banca del beneficiario	1 giorno lavorativo dalla data di esecuzione dell'ordine	
Data valuta di addebito	Data operazione	
La Banca si riserva di recuperare ed addebitare al cliente le spese a qualsiasi titolo reclamate o trattenute dalla Banca Estera/Italiana sia per i bonifici "A" estero che per i bonifici "DA" estero		

BONIFICI EXTRA SEPA DALL'ESTERO

Cambio	Listino Cambi Cheques Denaro del giorno dell'operazione	
Commissioni Intervento	0,150 % sull'importo del bonifico	
	Minimo € 5,00	Massimo € 50,00
Valuta accredito	Bonifici "PSD"	Giorno lavorativo di ricezione fondi
	Bonifici non "PSD"	2 gg. lavorativi

BONIFICI EXTRA SEPA ALL'ESTERO		
Cambio	Listino Cambi Cheques Lettera del giorno dell'operazione	
Bonifici disposti con addebito in conto corrente	Commissioni intervento: 0,15% sull'importo del bonifico	Minimo € 5,00 Massimo € 50,00
	Spese pagamento estero: € 10,00	
Bonifici disposti per contanti	Commissioni intervento: 0,50% sull'importo del bonifico	Minimo € 6,00
	Spese pagamento estero: € 10,00	Spese operazione per cassa: € 6,00
Valuta addebito	Giorno dell'ordine	
Termine entro cui i fondi saranno accreditati sul conto della banca del beneficiario (bonifici "PSD")	1 giorno lavorativo dalla data di esecuzione dell'ordine	
Termine entro cui i fondi saranno accreditati sul conto della banca del beneficiario (bonifici non "PSD")	2 giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'ordine	

INTERMEDIAZIONE IN CAMBI

Il Cliente può eseguire i versamenti in una qualsiasi delle valute concordate ed il relativo controvalore viene accreditato in conto convertito nella divisa di riferimento del conto corrente al cambio praticato sul "mercato dei cambi" al momento dell'esecuzione dell'operazione (in caso di conversione in Euro si potrà fare riferimento al cambio corrente pubblicizzato nel cd. cartello dei cambi dalla Banca alla data di esecuzione dell'operazione). Con le stesse modalità sono tutte le operazioni in valuta estera del Cliente (comprese quelle in titoli), e tutte le disposizioni in valuta estera impartite dal Cliente con qualsiasi mezzo, compresi gli assegni.

Il Cliente si impegna a sostituire l'indicazione "€" o "Eur" o "Euro" esistente sui moduli con quella della divisa prescelta. In caso di assegni, il Cliente si impegna altresì ad apporre, accanto alla somma scritta in lettere, la propria sottoscrizione a convalida delle modificazioni effettuate; in caso contrario l'assegno verrà considerato espresso in euro. Per ogni conversione, vengono addebitate al Cliente le commissioni di intervento sotto indicate.

Commissione di intervento (applicata a tutte le operazioni che comportino trasferimenti da/a conti esteri e/o negoziazione di divise e assegni esteri)	0,15%
Spread applicato sul cambio spot interbancario	2,00 %

PORTAFOGLIO DOPO INCASSO EXPORT

Spese gestione documenti	€ 15,00		
Spese postali	€ 50,00	Documentate gratuitamente a richiesta	
Commissioni di incasso documenti	0,30%	Minimo € 20,00	Massimo € 115,00
Commissioni incasso effetti semplici	0,15%	Minimo € 20,00	Massimo € 115,00
Commissioni di accettazione	0,15%		

PORTAFOGLIO DOPO INCASSO IMPORT

Spese gestione documenti	€ 15,00	(Spese pagamento come bonifico all'estero)	
Commissioni di incasso documenti	0,30%	Minimo € 20,00	Massimo € 115,00
Commissioni incasso effetti semplici	0,15%	Minimo € 20,00	Massimo € 115,00
Commissioni di accettazione	0,15%		

SPESE ESITO EFFETTI, PAGAMENTI, ASSEGNI INTROITI, DOCUMENTI ALL'INCASSO

Richiesta esito iniziativa clienti	€ 10,00
------------------------------------	---------

PORTAFOGLIO ASSEGNI, NEGOZIAZIONI A CLIENTI

Spese	€ 8,00	Spese insoluti	€ 10,00
Assegni in Euro su banche Italiane	<i>Valuta</i>		15 gg. fissi
	<i>Disponibilità</i>		20 gg. lavorativi
Assegni in Euro su banche di paesi 'OUT'	<i>Valuta</i>		15 gg. fissi
	<i>Disponibilità</i>		20 gg. lavorativi
Assegni in divise 'OUT' su banche estere	<i>Valuta</i>		15 gg. fissi
	<i>Disponibilità</i>		20 gg. lavorativi
Assegni in divisa terza su banche estere	<i>Valuta</i>		15 gg. lavorativi
	<i>Disponibilità</i>		20 gg. lavorativi

RECESSO E RECLAMI**RECESSO DAL CONTRATTO**

Il contratto è a tempo determinato.

Il cliente ha il diritto di recedere del contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. Il recesso non ha effetto per gli incarichi già conferiti alla banca per cui non è più possibile annullare l'operazione ovvero restituire il titolo. La banca può recedere dal contratto in qualsiasi momento senza alcun onere per il cliente con un preavviso di almeno due mesi (per i servizi di pagamento elettronici), 15 giorni (per i servizi di pagamento cartacei) o senza preavviso (in caso di giustificato motivo). Resta impregiudicato il diritto della banca di richiedere al cliente la restituzione delle somme eventualmente anticipate al cliente stesso a fronte degli ordini di incasso/pagamento conferiti ed ancora in corso di esecuzione.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

15 giorni dalla ricezione della comunicazione del recesso o dalla data in cui il cliente ha costituito i fondi motivatamente richiesti dalla banca per chiudere le eventuali partite ancora sospese.

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

Ufficio Reclami della banca
Via Aurelia, n.11 – CAP 57022 Donoratico LI
Posta elettronica: reclami@castagnetobanca.it
P.E.C reclami@castagnetobanca.pec.it

La Banca risponde entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo. Se il reclamo è relativo a servizi di pagamento elettronici, la Banca risponde entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta ad inviare 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. 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 i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla 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
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

LEGENDA

Assegni/effetti s.b.f.	Assegni/effetti negoziati per i quali il correntista acquista la disponibilità della somma solo dopo che il titolo è stato effettivamente pagato
Assegni/Effetti al dopo incasso	Assegni/effetti per i quali il correntista riceve l'accredito successivamente all'effettivo incasso
Richieste di esito	Richieste di esito su assegni/effetti inviati all'incasso
Addebito diretto	Incasso o pagamento sulla base di un ordine permanente di addebito conferito preventivamente dal debitore
RiBa	Incasso di crediti mediante invio di ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore
MAV	Incasso di crediti mediante invito al debitore di pagare presso qualunque sportello bancario o postale, utilizzando un apposito modulo inviatogli dalla banca del creditore
Bollettino bancario "Freccia"	Servizio che consente al debitore, al quale è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.

Bonifico – SEPA instant	Con il bonifico SEPA instant la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in un lasso di tempo molto rapido (20'')
Bonifici in divisa estera	Bonifici espressi in valuta diversa da quella corrente
Bonifici con coordinate bancarie del beneficiario mancanti (IBAN)	Bonifici disposti senza l'indicazione o con indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e della banca destinataria In questo caso la banca può addebitare al cliente commissioni supplementari stabilite dalla normativa vigente.
Tasso di cambio (fonte di riferimento)	Indica la fonte di riferimento del tasso di cambio (ad esempio, listino cambi presso la filiale)