

## FOGLIO INFORMATIVO CONTO DI PAGAMENTO

### Servizi di pagamento

DIVISA: EUR

#### INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO

**Denominazione:** SOCIETA' SERVIZI DI PAGAMENTO SPA - SSP S.p.A. (l'“Istituto”)

- Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento della società CONAD NORD OVEST S. C. – Modena
- Capitale sociale sottoscritto e versato: 3.500.000,00 euro

#### Iscrizione in albi/registri

L'Istituto è iscritto presso:

- il Registro delle Imprese di Modena, numero di iscrizione, partita IVA e codice fiscale n. 03428560365; e
- l'Albo degli Istituti di Pagamento tenuto da Banca d'Italia, codice identificativo n. 36041.2

#### Sede legale

Via Danimarca, 80 Modena (MO)

#### Contatti

**Numero di telefono:** 059-326758

**Numero di fax:** 059-312897

**Indirizzo di posta elettronica:** [ssp@sspspa.it](mailto:ssp@sspspa.it)

**Responsabile gestione reclami:** [sspreclami@sspspa.it](mailto:sspreclami@sspspa.it) oppure indirizzo PEC [sspreclami@actaliscertymail.it](mailto:sspreclami@actaliscertymail.it)

#### CHE COS'E' IL CONTO DI PAGAMENTO

Il Conto di Pagamento è il conto detenuto dall'Istituto a nome del Cliente che è utilizzato esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Tramite il Conto di Pagamento, il Cliente ordina all'Istituto:

- l'esecuzione di Ordini di Pagamento su un Conto di Pagamento presso il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'Utente o presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento:
  - esecuzione di Addebiti Diretti, inclusi Addebiti Diretti una tantum;
  - esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti; e
- l'esecuzione di Operazioni di Pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito (Il Finanziamento Accessorio) accordata:
  - esecuzione di Addebiti Diretti, inclusi Addebiti Diretti una tantum;
  - esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti;

previsti dall'art. 1, comma 2, lettera h-septies.1) punti 3) e 4) del Decreto Legislativo 1.9.1993, n. 385 (come modificato e integrato dal decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218, con il quale è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE) (i “**Servizi di Pagamento**”).

Il Cliente può ottenere **ulteriori informazioni** circa il Conto di Pagamento e i Servizi di Pagamento rivolgendosi ai numeri di telefono e di fax di cui alla sezione “**Informazioni sull'Intermediario**”.

**L'Istituto consente l'apertura del Conto di Pagamento esclusivamente a favore di CONAD NORD OVEST S. C. (i PdV), le Società Controllate, le Società Collegate e gli Altri Clienti Appartenenti al Sistema.**

#### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL CONTO DI PAGAMENTO

##### Principali caratteristiche del Conto di Pagamento

L'Istituto apre il Conto di Pagamento per la prestazione di servizi di pagamento (il “**Contratto**”). Il Contratto disciplina:

- la futura esecuzione di Operazioni di Pagamento; e
- gli obblighi e le condizioni che l'Istituto e il Cliente devono rispettare per l'apertura e la gestione di un Conto di Pagamento.

Dopo la firma del Contratto, il Cliente può versare fondi sul Conto di Pagamento tramite le Banche dell'Istituto e ordinare all'Istituto l'esecuzione di una o più Operazioni di Pagamento.

L'Istituto registra nel Conto di Pagamento le somme ricevute dal Cliente.

I fondi ricevuti dal Cliente e registrati nel Conto di Pagamento sono investiti in attività che costituiscono patrimonio distinto a tutti gli effetti da quello dell'Istituto. In particolare, l'Istituto:

- deposita i fondi** presso le Banche dell'Istituto/Banche depositarie in conti: (i) intestati all'Istituto, con l'indicazione che si tratta di beni di terzi; e (ii) distinti dai conti aperti dall'Istituto; o
- investe i fondi** in titoli di debito qualificati, depositati presso depositari abilitati; o
- investe i fondi** in quote di fondi comuni di investimento armonizzati il cui regolamento di gestione preveda esclusivamente l'investimento in titoli di debito qualificati o in fondi di mercato monetario.

##### Rischi tipici

I principali rischi tipici nei quali il Cliente può incorrere in relazione al Conto di Pagamento sono:

- a) la **variazione** delle condizioni economiche in senso **sfavorevole**; e
- b) la possibilità di incorrere in **vincoli normativi nazionali o internazionali** che precludono/intervengono significativamente nella regolamentazione del Conto di Pagamento.

## MISURE DI TUTELA E CORRETTIVE

Fatte salve le ipotesi in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave e la responsabilità del Cliente nelle ipotesi di condotta fraudolenta, l'Istituto rimborsa immediatamente al Cliente – e in ogni caso al più tardi entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito - l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata, riportando il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita e assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata se non lo comunica all'Istituto mediante: lettera raccomandata con ricevuta di ritorno inoltrata presso la sede ubicata in Modena (MO) via Danimarca n. 80.

posta elettronica certificata [ssp@actaliscertymail.it](mailto:ssp@actaliscertymail.it). Se il Cliente è una micro-impresa, la comunicazione dovrà essere effettuata non appena venutone a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi decorrenti: • dalla data di addebito dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata sul Conto di Pagamento, nel caso di Cliente Pagatore; e • dalla data di accredito dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata sul Conto di Pagamento, nel caso di Cliente Beneficiario.

Se il Cliente non è una micro-impresa la comunicazione dovrà essere effettuata non appena venutone a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 45 (quarantacinque) giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'Informativa Periodica. L'Istituto, se ritiene che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata, deve fornire al Cliente la prova della corretta autenticazione.

L'Istituto, se ha il motivato sospetto che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso dandone comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia. Il Cliente prende atto che l'Istituto, anche se ha effettuato il rimborso, può provare - anche in un momento successivo all'esecuzione dell'Operazione di Pagamento - che l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In tal caso, l'Istituto ha il diritto di chiedere direttamente al Cliente ed ottenere da quest'ultimo la restituzione di qualsiasi importo rimborsato dall'Istituto in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

SSP si riserva la facoltà di interrompere l'utilizzo dei servizi di pagamento qualora:

l'Ordine di Pagamento non abbia i requisiti previsti dal Contratto;

sul Conto di Pagamento non siano disponibili i fondi (comprensivi di eventuali spese) per eseguire l'Ordine di Pagamento;

non è stato concesso il Finanziamento Accessorio per l'esecuzione di un Ordine di Pagamento in assenza di fondi sul Conto di Pagamento;

successivamente alla concessione del Finanziamento Accessorio, il Cliente Pagatore viola le previsioni che regolano il Finanziamento Accessorio e/o richiede di utilizzare e/o utilizza il Finanziamento Accessorio in modo difforme/per scopi diversi da quanto previsto nel relativo contratto;

l'esecuzione è contraria a norme nazionali o comunitarie (come, ad esempio, i casi in cui l'Istituto è tenuto ad ottemperare ad un - provvedimento della pubblica autorità);

sia consentito da norme di legge o regolamentari.

Ove possibile, le informazioni relative alle Operazioni di Pagamento interessate, vengono rese in anticipo rispetto all'interruzione dell'utilizzo dei servizi di pagamento o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tali informazioni non risultino contrarie a ragioni di pubblica sicurezza o a disposizione di legge o regolamento.

## CHE COSA SONO I SERVIZI DI PAGAMENTO

L'Istituto è autorizzato alla prestazione dei Servizi di Pagamento di cui all'articolo 1 comma 1 lettera b), punti 3) e 4) del decreto legislativo 27 gennaio 2010 n. 11 nel testo all'epoca vigente; oggi servizi di pagamento di cui all'art. 1, comma 2, lettera h-septies.1) punti 3) e 4) del Decreto Legislativo 1.9.1993, n. 385 (come modificato e integrato dal decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218, con il quale è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE) (i "**Servizi di Pagamento**").

L'Istituto è autorizzato allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) l'esecuzione di Ordini di Pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un Conto di Pagamento presso il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'Utente o presso un altro Prestatore di Servizi di Pagamento:
  - esecuzione di Addebiti Diretti, inclusi Addebiti Diretti una tantum;
  - esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
  - esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti; e
- b) l'esecuzione di Operazioni di Pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un Utente di Servizi di Pagamento:
  - esecuzione di Addebiti Diretti, inclusi Addebiti Diretti una tantum;
  - esecuzione di Operazioni di Pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi; e
  - esecuzione di Bonifici, inclusi ordini permanenti.

Il Cliente può ottenere **ulteriori informazioni** circa i Servizi di Pagamento rivolgendosi ai numeri di telefono e di fax di cui alla sezione "**Informazioni sull'Intermediario**".

Nella prestazione dei Servizi di Pagamento, l'Istituto aderisce agli schemi SEPA per trasferimento di denaro ed utilizza un **primario Istituto di credito nazionale quale banca di Regolamento e tramitazione sui sistemi bancari**. Il denaro versato sul conto di pagamento, come da normativa, è depositato su conti correnti aperti presso banche italiane ed intestati a SSP con l'indicazione Beni di Terzi.

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

### Principali caratteristiche dei Servizi di Pagamento

L'Istituto presta al Cliente i Servizi di Pagamento dopo avere stipulato il contratto quadro per la prestazione di servizi di pagamento a valere sul conto di pagamento (il "**Contratto**"). Il Contratto disciplina:

- a) la futura esecuzione di Operazioni di Pagamento; e
- b) gli obblighi e le condizioni che l'Istituto e il Cliente devono rispettare per l'apertura e la gestione di un Conto di Pagamento.

**Rischi tipici**

I principali rischi tipici nei quali il Cliente può incorrere nell'ambito della prestazione dei Servizi di Pagamento da parte dell'Istituto sono:

- a) la **variazione** delle condizioni economiche in senso **sfavorevole**;
- b) la possibilità di incorrere in **vincoli normativi nazionali o internazionali** che precludono/intervengono significativamente nella prestazione dei Servizi di Pagamento da parte dell'Istituto;
- c) il **ritardo** o la **mancata esecuzione** dell'Ordine di Pagamento nelle ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore, non imputabili direttamente all'Istituto;
- d) la **mancata esecuzione delle Operazioni di Pagamento per assenza di fondi sul Conto di Pagamento**;
- e) la **mancata esecuzione delle Operazioni di Pagamento per assenza di Affidamento sul Conto di Pagamento ovvero per il suo integrale utilizzo**.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le voci di spesa riportate nei prospetti che seguono rappresentano i costi complessivi sostenuti dal Cliente in relazione alla gestione del conto di pagamento.

**Interessi Attivi e Passivi**

Gli interessi sono riconosciuti al Cliente o dallo stesso corrisposti nella misura di seguito indicata. Le somme di denaro, depositate sui Conti Bancari Beni di Terzi e registrate sul Conto di Pagamento, generano interessi che sono determinati sulla base di un tasso di interesse fisso.

Analogamente nei casi di sconfinamento, ossia di utilizzo da parte del Cliente di:

- a) fondi eccedenti la disponibilità sul Conto di Pagamento, in caso di assenza di Finanziamento Accessorio,
- b) fondi in misura superiore al Finanziamento Accessorio concesso,

SSP S.p.A. applicherà un tasso di interesse (Tasso Fuori-Fido), nella misura pattuita dal Consiglio di Amministrazione di SSP S.p.A. e di seguito indicata.

Ai sensi dell'art. 120 del TUB gli interessi attivi e passivi sono:

- a) calcolati annualmente - fermo restando l'adeguamento nei trimestri dei tassi applicati come indicato nel Documento di Sintesi (analogamente a quanto avviene nell'ipotesi di Finanziamento Accessorio);
- b) liquidati a cadenza annuale il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati, mediante accredito ovvero addebito sul conto di pagamento del Cliente.

VOCI DI COSTO	VALORE
Spese per l'apertura del conto	0,00 EUR

## SPESE FISSE

### Gestione Liquidità

Spese annue per conteggio interessi e competenze	0,00 EUR
--	----------

### Servizi di Pagamento

Canone annuo carta di debito nazionale (circuito BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®)	servizio non previsto
Canone annuo carta di debito internazionale (circuito CIRRUS/MAESTRO)	servizio non previsto
Canone annuo carta multifunzione	servizio non previsto
Canone annuo carta di credito	servizio non previsto

### Home Banking

Canone annuo per internet banking	vedi il foglio informativo servizi online
-----------------------------------	---

## SPESE VARIABILI

### Gestione Liquidità

Spese invio estratto conto cartaceo - annuale	0,00 EUR
Spese invio estratto conto presso casella postale - annuale	0,00 EUR
Spese invio estratto conto online - annuale	0,00 EUR
Spese invio estratto conto per PEC - annuale	0,00 EUR

### Servizi di Pagamento

Bonifico verso Italia e UE con addebito in c/c: sportello	0,00 EUR
Bonifico verso Italia e UE con addebito in c/c: online	0,00 EUR

## INTERESSI SOMME DEPOSITATE

### Interessi creditori

#### Tasso creditore annuo nominale

Tasso di riferimento	0,20 %
Spread	0,00 %
Limite minimo tasso finale	0,00 %
Ritenuta fiscale	0,00 %

## ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	VALORE
---------------	--------

## OPERATIVITA' CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

### Spese tenuta conto

Spese di chiusura annuale e di liquidazione interessi	0,00 EUR
Assoggettamento al bollo	nella misura prevista per legge

## Il Canone

SSP S.p.A. applica una commissione annuale (il "Canone") per la gestione del Conto di Pagamento ed è determinato in funzione del volume delle Operazioni di Pagamento effettuate (somma di incassi e pagamenti) ed annotate sul Conto di Pagamento nel corso dell'anno, ed è pari al valore indicato in corrispondenza del diverso scaglione all'interno del quale rientra il totale dei volumi transati dal Cliente. Il canone viene fatturato con documento specifico, addebitato sul conto di pagamento del cliente.

Nella tabella sotto riportata vengono indicati gli scaglioni di canone applicato su base annua. Il canone viene fatturato con documento specifico, addebitato sul conto di pagamento del cliente.

Volumi movimentati su conto di pagamento/conto improprio	Canone applicato su base annua (imponibile)
fino a 5.000.000 di euro	1.650,00
da 5.000.001 a 10.000.000 di euro	1.800,00
da 10.000.001 a 15.000.000 di euro	2.100,00
da 15.000.001 a 20.000.000 di euro	2.500,00
da 20.000.001 a 25.000.000 di euro	3.000,00
da 25.000.001 a 30.000.000 di euro	3.300,00
da 30.000.001 a 50.000.000 di euro	4.000,00
da 50.000.001 a 100.000.000 di euro	4.800,00
da 100.000.001 a 250.000.000 di euro	9.200,00
da 250.000.001 a 400.000.000 di euro	15.000,00
da 400.000.001 a 600.000.000 di euro	23.500,00
da 601.000.001 a 950.000.000 di euro	34.500,00
oltre 950.000.000 di euro	230.000,00

## SERVIZIO INCASSI E PAGAMENTI: PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	VALORE
<b>Bonifici</b>	
Bonifici SEPA sportello: altre banche	0,00 EUR
Bonifici SEPA sportello: interni	0,00 EUR
Bonifici SEPA online: altre banche	0,00 EUR
Bonifici SEPA online: interni	0,00 EUR
Bonifici SEPA ordini permanenti: altre banche	0,00 EUR
Bonifici SEPA ordini permanenti: interni	0,00 EUR
Bonifici SEPA: altre banche da service	0,00 EUR
Bonifici SEPA: interni da service	0,00 EUR
Insoluto Ordini Permanenti	2,00 EUR
Importo massimo per bonifici verso altre banche da MITO	50.000,00 EUR
Importo massimo per bonifici interni da MITO	50.000,00 EUR
Importo massimo giornaliero bonifici in uscita da MITO	99.999,00 EUR
Importo massimo mensile bonifici in uscita da MITO	99.999,00 EUR

## UTENZE E PAGAMENTI RICORRENTI

Revoca/Sospensione servizio SDD	0,00 EUR
Insoluto SDD	2,00 EUR
Pagamento F23, F24: sportello	0,00 EUR
Pagamento F23, F24: online	0,00 EUR

## ALTRO

Spese invio comunicazione trasparenza	0,00 EUR
---------------------------------------	----------

#### DATA VALUTA

SSP S.p.A. applica alle Operazioni di Pagamento la valuta sottostante.

<b>Accredito</b>	Giornata Operativa in cui l'importo dell'Operazione di Pagamento è accreditato sul Conto di Pagamento
<b>Addebito</b>	Giornata Operativa in cui l'importo dell'Operazione di Pagamento è addebitato sul Conto di Pagamento
<b>Versamento di contanti presso il Conto Beni di Terzi con contestuale registrazione sul Conto di Pagamento</b>	Giornata Operativa in cui i contanti sono versati sul conto corrente Beni di terzi
<b>Versamento di contanti presso il Conto Beni di Terzi per il tramite del servizio portavalori</b>	Data Valuta (sempre antecedente rispetto alla data di registrazione) riconosciuta dalla Banca dell'Istituto presso cui è intrattenuto il Conto Beni di Terzi

#### ORARIO LIMITE

Gli Ordini di Pagamento ricevuti dall'Istituto dopo l'Orario Limite di una Giornata Operativa riportato nella tabella sottostante s'intendono **ricevuti la Giornata Operativa successiva**.

L'Istituto può in ogni caso procedere all'esecuzione dell'Ordine di Pagamento ricevuto in prossimità a, ovvero oltre l'Orario Limite.

Modalità di invio dell'Ordine di Pagamento	Orario Limite
<ul style="list-style-type: none"><li>Ordini di Pagamento in <b>modalità automatica</b> disposto con il <b>Modulo Ordine di Pagamento Delegato</b></li></ul>	<b>15.00</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ordini di Pagamento in <b>modalità manuale</b> disposto con <b>Modulo Ordine di Pagamento Manuale Ordinario</b></li></ul>	<b>13.00</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ordini di Pagamento in <b>modalità manuale</b> con <b>Modulo Ordine di Pagamento Manuale Urgente</b></li></ul>	<b>13.00</b>

#### DIRITTO DI RECESSO – SPESE – TEMPI MASSIMI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO

##### Diritto di recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal Contratto **in qualsiasi momento** tramite comunicazione scritta da inviarsi a SOCIETA' SERVIZI DI PAGAMENTO SPA - SSP S.p.A., Via Danimarca, 80 Modena (MO).

Se il Cliente esercita il diritto di recesso, l'Istituto **non** applica alcuna **penalità e/o spesa di chiusura**.

##### Diritto di recesso dell'Istituto

L'Istituto può recedere dal Contratto con un **preavviso di 2 (due) mesi**, senza alcun onere per il Cliente.

L'Istituto può recedere dal Contratto **senza preavviso e con effetto immediato** se sussiste un **Giustificato Motivo**.

L'Istituto comunica prontamente al Cliente il recesso a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

##### Spese in caso di recesso

In caso di recesso del Cliente o dell'Istituto, il Cliente deve corrispondere le spese per i servizi **solo in misura proporzionale** per il periodo antecedente il recesso. Se il Cliente ha corrisposto anticipatamente le spese, l'Istituto deve rimborsarle in maniera proporzionale.

##### Tempi massimi di chiusura del rapporto

L'Istituto provvede alla chiusura del Contratto **entro 30 (trenta) Giornate Operative** dalla ricezione della comunicazione inviata ai fini dell'esercizio del diritto di recesso. Il Cliente e l'Istituto restano in ogni caso obbligati per l'esecuzione dei Servizi di Pagamento ordinati prima della ricezione della comunicazione medesima da parte dell'Istituto.

#### RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

##### Disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate

Il Cliente può effettuare richiesta di disconoscimento di un'Operazione di Pagamento, in quanto la ritiene non autorizzata o non eseguita in conformità alle istruzioni impartite, entro il termine di 13 (tredici) mesi decorrenti dalla data di addebito / accredito sul Conto di Pagamento.

Qualora il cliente non sia configurabile come una Micro-Impresa – definita tale ai sensi dell'articolo 2 dell'allegato Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, n. 2003/361/CE, ovvero della definizione contenuta nel decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, attuativo delle misure adottate dalla Commissione Europea ai sensi dell'articolo 104, lettera a), della Direttiva 2015/2366/UE - il sopra indicato termine è di 45 (quarantacinque) Giornate Operative dalla data di ricevimento dell'Informativa Periodica.

L'Istituto verifica la richiesta pervenuta e provvede, in caso di accoglimento della stessa, alla rettifica dell'Operazione di Pagamento entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito, riportando il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita.

## Reclami

---

Il Cliente può presentare un **reclamo**:

- a) tramite posta tradizionale indirizzata al Responsabile Reclami (SOCIETA' SERVIZI DI PAGAMENTO SPA - SSP S.p.A. – Via Danimarca, 80 Modena (MO));
- b) tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [sspreclami@actaliscertymail.it](mailto:sspreclami@actaliscertymail.it);
- c) tramite e-mail all'indirizzo: [sspreclami@sspspa.it](mailto:sspreclami@sspspa.it).

L'Istituto deve rispondere al Cliente **entro 15 giornate operative** dalla presentazione del reclamo. Se il reclamo è accolto, l'Istituto comunica al Cliente a mezzo lettera e/o Posta elettronica certificata il tempo necessario a risolvere il problema.

È comunque fatto salvo quanto previsto dall'art. 14, comma 2 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 relativamente alle richieste di rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite ("il prestatore di servizi di pagamento rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta. In tale ultimo caso comunica al pagatore il suo diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, ove non accetti la giustificazione fornita").

## Arbitro Bancario e Finanziario

Se il Cliente non riceve risposta entro 15 giornate operative, non è soddisfatto della risposta dell'Istituto ovvero nel caso in cui il reclamo non sia stato accolto, prima di ricorrere all'Autorità giudiziaria, può presentare **ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario**, se non sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'Istituto. Trascorsi 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'Istituto, il cliente è tenuto a presentare un nuovo reclamo prima di potersi rivolgere all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Il Cliente prende atto che il ricorso stragiudiziale all'Arbitro Bancario e Finanziario consente di sottoporre all'Arbitro Bancario e Finanziario tutte le controversie:

- sino all'ammontare di **Euro 200.000 (duecentomila)**, se il Cliente chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo**, se il Cliente chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza).

Il Cliente prende atto che per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario e conoscere l'ambito di competenza può:

- consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it);
- chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia; e
- rivolgersi all'Istituto, che mette a disposizione la Guida Pratica "Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti".

## Esposti

Il Cliente può presentare un **esposto a Banca d'Italia** se riscontra violazioni delle norme relative ai Servizi di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento o all'esecuzione di Operazioni di Pagamento da parte dell'Istituto. La violazione di tali norme, se accertata, comporta l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie nella misura e in conformità al procedimento previsti agli articoli 144 e seguenti del Testo Unico Bancario.

## Autorità giudiziaria

Il Cliente può, in ogni caso, **ricorrere all'Autorità giudiziaria**.

## LEGENDA

<b>Addebito Diretto</b>	Un Servizio di Pagamento per l'addebito del Conto di Pagamento di un Pagatore in base al quale un'Operazione di Pagamento è disposta dal Beneficiario in conformità al consenso dato dal Pagatore al Beneficiario, al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario o al Prestatore di Servizi di Pagamento del Pagatore.
<b>Beneficiario</b>	Il/i soggetto/i previsto/i quale/i destinatario/i finale/i dei fondi oggetto dell'Operazione di Pagamento.
<b>Bonifico</b>	L'accredito sul Conto di Pagamento del Beneficiario tramite un'Operazione di Pagamento o una serie di Operazioni di Pagamento effettuate a valere sul Conto di Pagamento del Pagatore ed eseguite dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Pagatore, sulla base di un'istruzione impartita da quest'ultimo.
<b>Cliente</b>	Il Cliente
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<b>Conto di Pagamento</b>	Il conto detenuto dal Cliente presso l'Istituto per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.
<b>Contratto</b>	Il contratto quadro che disciplina la futura esecuzione di Operazioni di Pagamento e detta gli obblighi e le condizioni che l'Istituto e il Cliente devono rispettare per l'apertura e la gestione di un Conto di Pagamento.
<b>Contratto di Finanziamento Accessorio</b>	Il contratto che disciplina la concessione del Finanziamento Accessorio da parte dell'Istituto a favore del Cliente.
<b>Data Valuta</b>	La data, a seconda del caso, dell'accredito sul Conto di Pagamento del Beneficiario o dell'addebito sul Conto di Pagamento del Pagatore.
<b>Finanziamento Accessorio</b>	Il finanziamento accessorio ai Servizi di Pagamento, concesso dall'Istituto al Cliente esclusivamente in relazione all'esecuzione di un'Operazione di Pagamento, disciplinato dal Contratto di Finanziamento Accessorio.
<b>Giornata Operativa</b>	Il giorno in cui l'Istituto è operativo.
<b>Giustificato Motivo</b>	Sono considerati casi di Giustificato Motivo, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: <ol style="list-style-type: none"> <li>l'inadempimento, da parte del Cliente, degli obblighi previsti nel Contratto e/o nel Contratto di Finanziamento Accessorio, se perfezionato;</li> <li>la sospetta frode del Cliente;</li> <li>il ricorrere di fattispecie che rientrano nell'ambito applicazione di norme nazionali o comunitarie in materia di riciclaggio di capitali, finanziamento del terrorismo, mirate al congelamento di fondi o riguardanti l'adozione di misure specifiche previste per la prevenzione di reati e le relative indagini;</li> <li>perdita a qualsiasi titolo della qualità di socio di CONAD NORD OVEST S. C., nonché la risoluzione del rapporto di fornitura con la stessa cooperativa per i PdV;</li> <li>perdita della qualifica, a qualsiasi titolo, di Società Controllata o Società Collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c. di CONAD NORD OVEST S. C.;</li> <li>in merito agli Altri Clienti Appartenenti al Sistema, la perdita della titolarità delle aziende o degli immobili nei quali viene esercitata l'attività degli associati alla CONAD NORD OVEST S. C..</li> </ol>
<b>Micro-Impresa</b>	L'impresa che, al momento della conclusione del Contratto, è un'impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione Europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione Europea ai sensi dell'articolo 104, lettera a) della direttiva 2015/2366/UE.
<b>Operazione di Pagamento</b>	L'attività, posta in essere dal Cliente o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Cliente e Beneficiario.

<b>Orario Limite</b>	L'ora di una Giornata Operativa oltre la quale l'Istituto può considerare un Ordine di Pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui l'Ordine di Pagamento è effettivamente ricevuto.
<b>Ordine di Pagamento</b>	Qualsiasi istruzione data dal Cliente o dal Beneficiario all'Istituto/al proprio Prestatore di Servizi di Pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di Pagamento.
<b>Pagatore</b>	Il soggetto titolare di un Conto di Pagamento a valere sul quale viene dato un Ordine di Pagamento ovvero, in mancanza di un Conto di Pagamento, il soggetto che impartisce un Ordine di Pagamento.
<b>Prestatore di Servizi di Pagamento</b>	Uno dei seguenti organismi che presta servizi di pagamento sul territorio della Repubblica in quanto ivi insediato o in regime di libera prestazione di servizi: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento, nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, uffici postali, la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche.
<b>Punto di Vendita</b>	L'esercente associato a CONAD NORD OVEST S. C..
<b>Società Collegata</b>	La società collegata a CONAD NORD OVEST S. C. ai sensi dell'art. 2359 c.c. (Società controllate e società collegate).
<b>Utente</b>	Il soggetto che utilizza i Servizi di Pagamento in veste di Pagatore, o di Beneficiario, o di entrambi.