

Documento informativo sui servizi PSD Servizi di incasso e pagamento

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Cambiano 1884 Società per Azioni

Sede Legale e Direzione Generale: Viale Antonio Gramsci, 34 – 50132 Firenze (FI)

Sede Operativa: Via Piave, 14 – 50051 Castelfiorentino (FI)

Capitale sociale € 252.799.999,60

Codice fiscale, Partita IVA e Numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Firenze n. 02599341209

Numero di iscrizione all'Albo delle banche della Banca d'Italia n. 5667

Codice ABI 08425

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Conciliatore Bancario Finanziario, all'Arbitro Bancario Finanziario

 Sito Internet: www.bancacambiano.it Indirizzo di Posta elettronica certificata: pec@pec.bancacambiano.it Tel. 05716891 Fax 0571022002

Da compilare in caso di offerta fuori sede

NOME E COGNOME DEL SOGGETTO CHE CONSEGNA IL MODULO AL CLIENTE

QUALIFICA DEL SOGGETTO CHE CONSEGNA IL MODULO AL CLIENTE

Dipendente della Banca Cambiano 1884 S.p.A.

CONDIZIONI ECONOMICHE

BONIFICI ED OPERAZIONI ESTERO

DISPONIBILITÀ ECONOMICA E VALUTE

Bonifici SEPA / PSD verso altre banche	il giorno lavorativo bancario successivo alla data di esecuzione dell'ordine
Bonifici verso la banca	Il giorno stesso
Bonifici Instant in entrata/in uscita	Il giorno stesso

BONIFICI VERSO ESTERO DIVERSI DA QUELLI SOPRA INDICATI

Termine entro cui i fondi saranno accreditati sul conto della banca del beneficiario	5 giorni lavorativi dalla data di accettazione dell'ordine
Data valuta di addebito	Data operazione

BONIFICI DALL'ESTERO DIVERSI DA BONIFICI IN EURO O NELLA VALUTA UFFICIALE DI UNO STATO MEMBRO NON APPARTENENTE ALL'AREA DELL'EURO O DI UNO STATO APPARTENENTE ALLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO O IN EURO FUORI AREA SEPA

Cambio	<p>Il cambio applicato alla negoziazione della divisa estera contro euro o contro altra divisa (con esclusione del cambio banconote estere e degli assegni turistici per i quali vale il listino esposto al pubblico nei locali della Filiale) sarà la quotazione Denaro o Lettera "in durante" della Banca.</p> <p>Tutte le operazioni sul mercato dei cambi avvengono nel rispetto del "calendario internazionale cambisti". Pertanto l'acquisto di divisa contro euro, fermo restando l'addebito del controvalore sul conto euro con data/valuta il giorno dell'operazione, comporterà la disponibilità della divisa 2 giorni lavorativi successivi nel rispetto del calendario succitato; la vendita di divisa contro euro, fermo restando l'acquisizione della disponibilità della divisa con addebito sul conto in divisa con data/valuta il giorno dell'operazione, comporterà la disponibilità del controvalore in euro 2 giorni lavorativi successivi sempre conteggiati in base a detto calendario. Analogo comportamento verrà ovviamente applicato ad eventuali arbitraggi.</p> <p>Per le operazioni controvalorizzate in automatico dalla Banca quali ad esempio addebito/accredito sui conti euro dell'ammontare dei certificati di deposito in valuta, degli interessi su finanziamenti in valuta, di acquisto/rimborso di strumenti finanziari in valuta verrà applicato il cambio "durante".</p>
Valuta accreditato	2 gg. lavorativi

Voce	VALORE	Voce	VALORE
COMMISSIONE DI INTERVENTO	0,15% min. € 1,00	FINANZIAMENTI	
COMMISSIONE BONIFICO INSTANT IN ENTRATA	€ 0,00	Commiss. Accensione, Proroga, Estinzione	€ 10,00
COMMISSIONE BONIFICO URGENTE	€ 40,00	DOPO INCASSO DOCUMENTI EXPORT	
BONIFICO IN ENTRATA SEPA		Commiss. Introito	€ 15,00
Comm. e Spese	Gratuito	Commiss. Incasso	0,30% min. € 20,00
Commiss. Iban Errato non STP	€ 5,00 + reclamate	Commiss. Richiesta Esito	€ 15,00
BONIFICO IN USCITA SEPA		Commiss. Impagato	€ 30,00
Commiss. alla cassa in contanti	€ 5,00	Spese Corriere Europa	€ 35,00
Commiss. Cartaceo	€ 4,00	Spese Corriere Resto del Mondo	€ 75,00
Commiss. Home Banking	€ 0,75	DOPO INCASSO DOCUMENTI IMPORT	
Commiss. Modifica	€ 15,00 + reclamate	Commiss. Pagamento	€ 25,00
Commiss. Richieste Esito	€ 15,00	Commiss. Incasso	0,30% min. € 20,00
Commiss. Mezzo Assegno	€ 50,00	Commiss. Impagato	€ 30,00
BONIFICO ESTERO IN ENTRATA		Commiss. Richiesta Esito	€ 15,00
Commiss. Introito	€ 15,00	Commiss. Mezzo Assegno	€ 50,00
BONIFICO ESTERO IN USCITA		CREDITI DOCUMENTARI EXPORT	
Commiss. Cartaceo	€ 25,00	Commiss. Comunicazione Periodica	€ 1,00
Commiss. Home Banking	€ 15,00	Commiss. Bonifico	€ 30,00
Commiss. Modifica	€ 15,00 + reclamate	Commiss. Notifica + Swift	€ 30,00 + € 30,00
Commiss. Richieste esito	€ 15,00	Commiss. Utilizzo	0,30% min. € 15,00
Commiss. Mezzo Assegno	€ 50,00	Commiss. Accettazione (trim. o frazione)	0,30% min. € 50,00
ASSEGNI		Commiss. Modifica/Emendamento	€ 50,00
Commiss. Negoziazione	€ 10,00	Commiss. Trasferimento	0,30% min. € 50,00
Commiss. Richieste Esito	€ 15,00	Commiss. Spese Corriere Europa	€ 35,00
Commiss. Impagato	€ 30,00	Commiss. Spese Corriere Resto del Mondo	€ 75,00
DOPO INCASSO EXPORT (NO DOCS)		Commiss. Richieste Esito	€ 15,00
Commiss. Introito	€ 10,00	CREDITI DOCUMENTARI IMPORT	
Commiss. Incasso	€ 25,00	Commiss. Apertura (trim. o frazione)	0,5% min. € 50,00
Commiss. Richieste Esito	€ 15,00	Commiss. Apertura	€ 50,00
Commiss. Impagato	€ 30,00	Commiss. Pagamento	€ 25,00
Spese Corriere Europa	€ 35,00	Commiss. Utilizzo a vista	0,5% min. € 50,00
Spese Corriere Resto del Mondo	€ 75,00	Commiss. Accettazione (trim. o frazione)	0,5% min. € 50,00
DOPO INCASSO IMPORT (NO DOCS)		Commiss. Modifica validità/importo	0,5% min. € 50,00
Commiss. Pagamento	€ 25,00	Commiss. Modifica	€ 50,00
Commiss. Incasso	€ 25,00	Commiss. Mancato Utilizzo	0,25%
Commiss. Impagato	€ 30,00	Commiss. Accettazione	€ 50,00
Commiss. Richiesta Esito	€ 15,00	Commiss. Modifica	€ 50,00
Commiss. Mezzo Assegno	€ 50,00	Commiss. Richiesta Esito	€ 20,00

LCR		STAND-BY	
Commiss. Negoziazione fino € 12.500	€ 10,00	Commiss. Garanzie	0,50% min. € 50,00 + spese € 50,00
Commiss. Negoziazione fino € 50.000	€ 25,00		
Spesa Fissa oltre € 50.000 + Intervento	€ 30,00		
Commiss. Reclamate	€ 0,61		
Commiss. Impagato	€ 30 + € 7,00 recl.		

ESTERO - PORTAFOGLIO ASSEGNI, NEGOZIAZIONI A CLIENTI		Valuta assegni in Euro su banche di paesi 'OUT'	3 gg. lavorativi
Valuta assegni in Euro su banche italiane	3 gg. lavorativi	Valuta assegni in divise 'OUT' su banche estere	3 gg. lavorativi
Valuta assegni in Euro su banche di paesi 'IN'	3 gg. lavorativi	Valuta assegni in divisa terza su banche estere	3 gg. lavorativi

Incasso con addebito diretto elettronico su Francia (LCR/BOR), su Spagna (IEF)	
Valuta accredito crediti denominati in EURO (a partire dalla scadenza)	Giorno lavorativo successivo
Accredito definitivo (salvo eventi di forza maggiore)	1 mese
Incasso con addebito diretto elettronico su Germania (Lastschriften)	
Valuta accredito crediti denominati in EURO (a partire dalla scadenza)	Giorno lavorativo successivo

INCASSI DI PORTAFOGLIO COMMERCIALE

Servizio MAV / FRECCIA attivo	
Commissioni di incasso per ogni MAV / BOLLETTINO FRECCIA	€ 3,00
Valuta di accredito su conto corrente	2 giorni lavorativi dopo la scadenza
Servizio SDD attivi	
Commissioni di incasso per ogni SDD	€ 5,00
Commissioni di insoluto per ogni SDD	€ 5,00
Valuta di accredito su conto corrente	Data di scadenza degli SDD

	Commissioni effetti		Diritto di brevità		Giorni valuta per accredito oltre la scadenza			
	su ns. sportelli	su altre banche	su ns. sportelli	su altre banche	A scadenza determinata		A vista	
					su ns. sportelli	su altre banche	su ns. sportelli	su altre banche
Presentazione portafoglio cartaceo (cambiali, tratte e pagherò)								
Sconto commerciale	€ 5,00	€ 5,00	€ 2,00	€ 2,00	10 gg. fissi	10 gg. fissi	15 gg. fissi	15 gg. fissi
S.B.F.	€ 6,00	€ 6,00	€ 2,00	€ 2,00	15 gg. fissi	15 gg. fissi	20 gg. fissi	20 gg. fissi
Dopo incasso	€ 7,00	€ 7,00	€ 2,00	€ 2,00	15 gg. fissi	15 gg. fissi	20 gg. fissi	20 gg. fissi
Sconto finanziario	€ 5,00	€ 5,00	=	=	8 gg. fissi	8 gg. fissi	8 gg. fissi	8 gg. fissi
Presentazione portafoglio Elettronico (RI.BA.)								
S.B.F..	€ 6,00	€ 6,00	€ 2,00	€ 2,00	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo
Dopo incasso	€ 7,00	€ 7,00	€ 2,00	€ 2,00	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo
Spesa distinta borderò	€ 3,00 su ogni distinta presentata							
Diritto di brevità	(presentazioni comprese tra 20 giorni e 10 giorni lavorativi antecedenti la data di scadenza - non sono consentite presentazioni successive ai 10 giorni lavorativi antecedenti alla data di scadenza)							

Commissioni insoluto - Portafoglio elettronico e cartaceo				
Commissioni				Valuta addebito insoluto
Sconto commerciale	1,50%	Minimo € 5,00	Massimo € 10,00	Data scadenza effetto
S.B.F.	€ 5,00			Data scadenza effetto
Sconto finanziario	1,50%	Minimo € 5,00	Massimo € 10,00	Data scadenza effetto
Più spese postali:	€ 3,50 per singolo effetto			
Richiamo effetti:	€ 10,00 per singolo effetto più spese reclamate			
Richieste d'esito:	€ 3,50			

INCASSI VARI

Incasso vincite	
Commissioni di Incasso	0,4 %
Spese	€ 10,00
Costi di assicurazione	Recupero spese sostenute
Libretti, certificati di deposito e altri titoli di credito	
Commissioni di Incasso (titoli di altre banche)	0,1 %
Spese	€ 10,00
Costi di assicurazione	Recupero spese sostenute

UTENZE E ALTRE DISPOSIZIONI DI ADDEBITO PREAUTORIZZATE

Pagamento utenze, imposte, contributi e simili	
Servizi di pagamento di bollette e utenze: ENEL, ENI GAS, TELECOM, TIM, ESTRA ENERGIE, ESTRA ELETTRICITA'	€ 3,50 allo sportello per cassa
	€ 2,50 allo sportello con addebito sul conto corrente
	€ 0,00 mediante home banking
	Gratuito se convenzionato con addebito permanente sul conto corrente
Pagamento bollo ACI mediante home banking	€ 1,50
Servizi di pagamento delle bollette e utenze del Gruppo PUBLISERVIZI:	Gratuito
Pagamento RAV, MAV, FRECCIA, TRIBUTI modd. F23/F24, pagamento IMU, pagamenti presso le Tesorerie Comunali:	Gratuito

PAGAMENTI E SERVIZI VARI

Servizio di pagamento bollettini presso Ufficio Postale	Commissioni € 2,50 a bollettino oltre spese postali di incasso (€ 1,50)
Cambio assegni di altre banche allo sportello	Commissione 1 per mille (minimo € 1,00)
Commissione pagamenti CBILL allo sportello per contanti	€ 5,00

COMMISSIONI PAGOPA SU POS FISICO	Importo transazione	Commissioni
	Da € 0,01 a € 10,00	€ 0,00
	Da € 10,01 a € 200,00	€ 1,80
	Da € 200,01 a € 4.000,00	€ 2,00
COMMISSIONI PAGOPA SU POS VIRTUALE	Importo transazione	Commissioni
	Da € 0,01 a € 100,00	€ 1,20
	Da € 100,01 a € 2.999,99	€ 2,00

INFORMATIVE

Informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle stabilite contrattualmente	€ 2,00 per ogni documento
Spese per il recupero di fondi nel caso in cui l'Identificativo unico fornito dall'Utilizzatore di servizi di pagamento è inesatto	€ 15,00
Percentuale oltre la quale la Banca è in ogni caso tenuta ad acquisire l'autorizzazione del Cliente qualora i costi di recupero siano superiori	al 10% della somma da recuperare

BONIFICI

Definizione	Servizio di pagamento per l'accredito sul Conto di pagamento del Beneficiario tramite un'Operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento dal Conto di pagamento del Pagatore, eseguite dal Prestatore di servizi di pagamento detentore del Conto di pagamento del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita dal Pagatore.
Principali caratteristiche del servizio	Il bonifico consente di trasferire somme di denaro espresse in euro a favore di un beneficiario presso gli sportelli della propria Banca o presso sportelli di altre banche in Italia o di altri soggetti (es. Poste).
Dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente	Per consentire un'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 (IBAN).
Forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento	I supporti utilizzabili dal Cliente per disporre ordini di pagamento sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • mediante ordine scritto allo sportello utilizzando l'apposita modulistica; • mediante il canale telematico Corporate Banking Interbancario MITO&C.; • mediante il canale telematico di Home banking CambianOnline.
Indicazione del momento in cui l'ordine di pagamento si considera ricevuto e dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010	Il momento di ricezione dell'Ordine di pagamento coincide con quello nel quale l'ordine in formato cartaceo o telematico perviene alla filiale dove è intrattenuto il conto di pagamento. Le disposizioni si intendono ricevute dalla Banca, in una giornata operativa, entro gli orari limite di seguito indicati: <ul style="list-style-type: none"> • per i bonifici disposti allo sportello: entro le ore 13,30; • per i bonifici disposti tramite canale telematico Corporate Banking Interbancario (Mito&C): entro le ore 13,30; • per i bonifici disposti tramite Home Banking (CambianOnline): entro le ore 15,30.
Tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento	La Banca assicura al Cliente Pagatore che dal momento della ricezione dell'Ordine di pagamento l'importo dell'operazione venga l'accredito sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro la fine della Giornata operativa successiva.
Eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento	Euro 5.000 per ciascun bonifico per i bonifici disposti tramite il servizio di Home Banking CambianOnline

INSTANT PAYMENT

Definizione	Servizio di pagamento per l'accredito sul Conto di pagamento del Beneficiario tramite un'Operazione di pagamento in euro o una serie di operazioni di pagamento in euro dal Conto di pagamento del Pagatore, eseguite dal Prestatore di servizi di pagamento in paesi dell'area SEPA detentore del Conto di pagamento del pagatore, sulla base di un'istruzione impartita dal Pagatore, in conformità alle norme contenute nel Rulebook SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) vigente (il "Rulebook"), approvato dall'EPC (European Payment Council).
Principali caratteristiche del servizio	Il bonifico consente di trasferire in maniera istantanea, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 somme di denaro espresse in euro con accredito al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario
Dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente	L'ordine deve obbligatoriamente contenere le coordinate bancarie del beneficiario (IBAN)
Forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento	I supporti utilizzabili dal Cliente per disporre ordini di pagamento sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • mediante ordine scritto allo sportello utilizzando l'apposita modulistica; • mediante il canale telematico Corporate Banking Interbancario MITO&C.; • mediante il canale telematico di Home banking CambianOnline.
Data di esecuzione	Il Conto di pagamento del Cliente viene addebitato nella data di esecuzione del Bonifico Istantaneo e con la medesima valuta. Il Cliente non può revocare un Bonifico Istantaneo una volta che questo sia stato ricevuto dalla Banca in quanto il Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario mette a disposizione del Beneficiario l'importo del Bonifico Istantaneo immediatamente. Non è possibile indicare una data di esecuzione del bonifico né una specifica valuta da riconoscere al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario.
Eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento	Ai sensi del documento "Maximum Amount for Instructions under the SCT Instant Scheme Rulebook - EPC023-16", parte integrante del Rulebook SEPA Instant Credit Transfer, gli Ordini di pagamento relativi al Bonifico Istantaneo non possono essere di importo superiore ad un limite prestabilito, attualmente euro 100.000 per le disposizioni ricevute in modalità cartacea in filiale. Per le disposizioni immesse su home banking, i limiti sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • € 5.000 per ciascun bonifico istantaneo immesso su CambianOnline, con un massimo di € 5.000 mensile; • € 15.000 per ciascun bonifico istantaneo immesso su MITO&C., con un massimo di € 30.000 mensile

Principali caratteristiche del servizio	Con l'utilizzo di detti strumenti il Cliente può incassare crediti che vanta nei confronti della propria clientela.
Dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente	Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento il Cliente deve fornire le indicazioni necessarie alla individuazione del credito e dei debitori.
Forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento	I supporti utilizzabili dal Cliente per disporre ordini di incasso sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • mediante ordine scritto allo sportello utilizzando l'apposita modulistica; • mediante il canale telematico Corporate Banking Interbancario MITO&C.; • mediante il canale telematico di Home banking CambianOnline.
Indicazione del momento in cui l'ordine di pagamento si considera ricevuto e dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010	Il momento di ricezione dell'Ordine di incasso coincide con quello nel quale l'ordine in formato cartaceo o telematico perviene alla filiale dove è intrattenuto il conto di pagamento. Le disposizioni si intendono ricevute dalla Banca, in una giornata operativa, entro gli orari limite di seguito indicati: entro le ore 13,30.
Tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento	Gli incassi vengono messi a disposizione ed accreditati al Cliente non appena tale importo è accreditato sul conto della Banca.
Eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento	Nessuno.

Spese e tassi di interesse e di cambio

Vedi sopra Il documento di sintesi

Comunicazioni

Mezzi di comunicazione previsti per fornire informazioni o avvisi ai sensi della presente disciplina	1) Tramite comunicazione cartacea da/verso la filiale dove è intrattenuto il rapporto. 2) Comunicazione telematica tramite gli applicativi MITO&C. e/o CambianOnline.
Modalità e frequenza con cui le informazioni devono essere fornite	Le comunicazioni di avvenuta esecuzione di una operazione disciplinata dal Contratto Quadro di prestazione dei servizi di pagamento sono rese tramite documento cartaceo o comunicazione telematica dopo l'esecuzione dell'operazione o almeno una volta al mese
Lingua o lingue in cui è concluso il contratto quadro e sono effettuate le comunicazioni nel corso del rapporto	Lingua italiana
Diritto del cliente di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato	Il Cliente ha diritto, in ogni tempo, di ottenere copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato

Misure di tutela e correttive

Descrizione delle misure di sicurezza che il cliente è tenuto ad adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento	In caso di utilizzo degli applicativi MITO&C. e/o CambianOnline: <ul style="list-style-type: none"> • il Cliente deve non modificare o manomettere il SERVIZIO. Qualsiasi modifica e/o manomissione effettuata dal CLIENTE esonererà la BANCA da qualsivoglia responsabilità nei confronti del CLIENTE e, parimenti, la terrà indenne e manleverà da ogni pretesa di terzi per i danni sofferti come conseguenza diretta o indiretta del comportamento del CLIENTE; • Il CLIENTE non deve comunicare a nessuno il CODICE UTENTE, la PASSWORD ed il CODICE OTP. Il CLIENTE è l'unico interamente responsabile del CODICE UTENTE, della PASSWORD e del CODICE OTP. Non può essere attribuita alcuna responsabilità alla BANCA per i danni procurati al CLIENTE dall'utilizzo indebito da parte di soggetti terzi del CODICE UTENTE, della PASSWORD o del CODICE OTP derivante dalla violazione dell'obbligo di custodia degli stessi o dalla violazione degli obblighi di riservatezza; • il CLIENTE è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del CODICE UTENTE, della PASSWORD e del CODICE OTP e risponde del loro eventuale indebito uso, da chiunque operato, anche se in conseguenza di smarrimento o sottrazione.
Modalità per comunicare all'intermediario l'avvenuto smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito dello strumento di pagamento ovvero l'uso non autorizzato del medesimo	Nel caso di smarrimento o di sottrazione del CODICE UTENTE, della PASSWORD o del CODICE OTP, il CLIENTE è tenuto a darne immediata comunicazione telefonica alla BANCA, confermandola poi, a mezzo lettera raccomandata a.r. da inviarsi entro le 48 ore successive alla presa di coscienza dello smarrimento o della sottrazione, corredata di copia della denuncia presentata alle autorità competenti. Nel caso in cui il CLIENTE abbia motivo di ritenere che soggetti estranei al CONTRATTO siano venuti a conoscenza del CODICE UTENTE, della PASSWORD o del CODICE OTP, il CLIENTE si impegna a darne tempestiva comunicazione alla BANCA, che dovrà sospendere temporaneamente l'operatività del SERVIZIO, sino a che non vengano attribuite al CLIENTE una nuova PASSWORD ed un nuovo CODICE OTP.
Condizioni in base alle quali l'intermediario si riserva il	La Banca si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio in relazione a tutte le esigenze connesse all'efficienza ed alla sicurezza del Servizio medesimo. In caso di sospensione del Servizio, fatto salvo il caso

diritto di bloccare uno strumento di pagamento in conformità dell'articolo 6 del d.lgs. 11/2010	di. particolare urgenza, la Banca provvederà a darne comunicazione con qualunque mezzo appena possibile.
Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, ivi comprese le informazioni sull'importo rimborsabile	Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita, derivante dall'utilizzo dello Strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, purché intervenuto dopo che il Cliente abbia adempiuto agli obblighi di comunicazione alla Banca. Salvo il caso in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello Strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita alla Banca, il Cliente medesimo sopporta per un importo comunque non superiore complessivamente a 50 Euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello Strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento. Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi su di lui incombenti con dolo o colpa grave, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate. In tal caso non si applica il limite di 50 Euro sopra previsto.
Modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare all'intermediario le operazioni di pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto	Il Cliente che ritenga che gli siano state effettuate operazioni non autorizzate deve comunicare tale evenienza immediatamente tramite comunicazione cartacea alla filiale dove è intrattenuto il rapporto. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso di Cliente Pagatore, o di accredito, nel caso di Cliente Beneficiario. Tale termine è ridotto a 60 giorni per i soggetti che non rivestono la qualifica di consumatore o di micro-impresa. Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'Ordine di pagamento o alle istruzioni impartite dall'Utilizzatore al proprio Prestatore di servizi di pagamento.
Responsabilità dell'intermediario per le operazioni di pagamento non autorizzate e per la mancata o inesatta esecuzione delle operazioni	La BANCA non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi perdita o danno diretto od indiretto, causati da impossibilità ad operare derivante da causa ad essa non imputabile, o a ritardi dovuti a malfunzionamento del mercato, mancata trasmissione o non corretta trasmissione di informazioni, o dovuta a cause al di fuori del suo controllo, includendo tra queste, a titolo esemplificativo, ritardi, sospensioni, interruzioni, malfunzionamenti, disfunzioni nel, al o del sistema elettronico causate da dispute sindacali e da cause di forza maggiore e ancora come semplice esemplificazione, scioperi, tumulti, guerre o dovuti a serrate, blocchi stradali, provvedimenti amministrativi di autorità nazionali o estere. La BANCA, fatte salve le disposizioni inderogabili di legge, sarà esclusivamente responsabile dei danni conseguenti a propri comportamenti dolosi o per colpa grave. In ogni caso la BANCA non risponderà dei danni conseguenti a fatti dolosi o colposi commessi da terzi della cui opera si avvale per la prestazione del SERVIZIO. La responsabilità per colpa lieve della BANCA è condizionata al fatto che la stessa abbia violato un'obbligazione di carattere fondamentale del CONTRATTO. La BANCA non è, comunque, mai tenuta ad intervenire nel caso in cui si verificano interruzioni, ritardi, anomalie nella fruizione del SERVIZIO da parte del CLIENTE, originate da problemi tecnici su apparecchiature di proprietà del CLIENTE stesso.
Condizioni per ottenere dall'intermediario il rimborso delle operazioni disposte, previa autorizzazione del pagatore, dal beneficiario o per il suo tramite	Nel caso in cui un'Operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita, il Cliente Pagatore 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 di pagamento supera quello che il Cliente Pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, avendo presente il suo precedente modello di spesa, le condizioni previste dal Contratto Quadro PSD e le pertinenti circostanze del caso. Su richiesta della Banca, il Cliente Pagatore è tenuto a fornire documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'Operazione di pagamento eseguita. Ai fini della lettera b) del precedente punto, il Cliente Pagatore non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il Tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca pari al tasso di cambio ufficiale pubblicato dalla Banca d'Italia. Il Cliente Pagatore non può chiedere né ha diritto al rimborso qualora abbia direttamente autorizzato la Banca all'esecuzione dell'Operazione di pagamento e, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, gli siano state fornite o messe a disposizione le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione, da parte della Banca o del Beneficiario attraverso comunicazione scritta o in via telematica. Il Cliente Pagatore può chiedere il rimborso di cui trattasi entro otto settimane dalla data in cui i Fondi sono stati addebitati. La Banca 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 ogni caso il cliente Pagatore si impegna a mantenere sul Conto di pagamento la disponibilità dei fondi rimborsati fino al termine del procedimento di verifica della correttezza della contestazione.

Modifiche e recesso dal contratto quadro

Ogni modifica unilaterale del Contratto Quadro e/o delle relative condizioni e informazioni a esse relative fornite dalla Banca ai sensi dell'art. 126- sexies del d. lgs. 385/1993, verrà proposta dalla Banca, qualora si tratti di un consumatore sussistendo anche un giustificato motivo, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione prevista. Entro questo termine il Cliente può recedere dal contratto senza spese o altri oneri. La comunicazione è effettuata dalla Banca per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con il Cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

Le modifiche si ritengono accettate da parte del Cliente in assenza di un espresso rifiuto entro la data prevista per la loro applicazione; la comunicazione di cui al comma 1, contenente la proposta di modifica, specifica che in assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata e che il Cliente ha diritto di recedere senza spese prima della data per l'applicazione della modifica stessa.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza alcun preavviso.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso sfavorevole al Cliente saranno applicate con effetto immediato e senza alcun preavviso a condizione che la modifica dipenda esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel presente contratto. Il Cliente è informato tempestivamente della modifica dei tassi di interesse. E' fatto in ogni caso salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto senza spese o altri oneri.

Tutte le modifiche dei tassi di interesse o di cambio utilizzati nelle Operazioni di pagamento sono applicate e calcolate in una forma neutra tale da non creare discriminazione tra clienti, secondo quanto stabilito dalla Banca d'Italia.

Nel caso di contratti di conto corrente in cui la struttura di prezzo non consente di identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i Servizi di pagamento PSD, a tutte le modifiche unilaterali troverà applicazione l'art. 118 del d. lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

La durata del Contratto è a tempo indeterminato.

Il Cliente può recedere dal Contratto Quadro PSD senza penalità e senza spese di chiusura.

Il Cliente ha la facoltà di recedere dai singoli Servizi di pagamento PSD ovvero dal Contratto Quadro PSD, comunicando alla Banca la propria volontà a mezzo lettera raccomandata A.R. con preavviso di 30 giorni, facendo specifica menzione del Servizio di pagamento PSD dal quale intende recedere.

La Banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto Quadro PSD o da uno o più singoli Servizi di pagamento PSD con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il Cliente. Resta fermo che la Banca, qualora sussista un giustificato motivo, potrà recedere dai singoli Servizi di pagamento PSD ovvero dal Contratto Quadro PSD, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente.

In caso di recesso di una delle Parti, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le medesime vengono rimborsate in maniera proporzionale.

Il recesso dal Contratto Quadro PSD comporta l'automatico recesso da tutti i Servizi di pagamento PSD.

Reclami e ricorsi

Il Contratto Quadro è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia che potesse sorgere tra il Cliente e la Banca in relazione all'interpretazione ed esecuzione del Contratto, il Foro competente in via esclusiva è quello di Firenze. Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di consumatore, è competente l'Autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio elettivo.

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (Ufficio Reclami - Viale Antonio Gramsci, 34 - 50132 Firenze - ufficioreclami@bancacambiano.it - PEC: ufficioreclami@pec.bancacambiano.it).

La Banca risponderà al reclamo:

- entro 60 giorni se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari;
- entro 15 giorni lavorativi se relativo ai servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se il prestatore di servizi di pagamento non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuto 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; è fatto salvo il termine di 10 giorni previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.
- entro 60 giorni se si tratta di servizi di investimento;
- entro 45 giorni se relativo a prodotti assicurativi per quanto riguarda la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari distributori sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative; se il reclamo riguarda gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento dei prodotti assicurativi di investimento sottoscritti dopo il 1.7.2007 la Banca risponde entro il termine di 60 giorni; per quanto riguarda gli aspetti legati al prodotto assicurativo (per es. gestione del rapporto contrattuale, liquidazione del danno, rendicontazione ecc.) il reclamo può essere inviato alle Imprese di assicurazione con le modalità e presso gli indirizzi indicati nella documentazione precontrattuale e contrattuale sottoscritta.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati può presentare ricorso a:

a) per i reclami inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza consultare il sito arbitrobancariofinanziario.it oppure richiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia o della Banca.
- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito conciliatorebancario.it o richiesto alla Banca;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito giustizia.it.

b) Per i reclami inerenti servizi e attività d'investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, per controversie riguardanti gli obblighi diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Le informazioni riguardanti l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) sono disponibili sul sito acf.consob.it oppure possono essere richiesti alla Banca;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito giustizia.it.

c) Per i reclami inerenti l'intermediazione assicurativa:

- all'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS e la relativa modulistica sono disponibili sul sito ivass.it. Restano esclusi dalla competenza dell'IVASS le controversie riguardanti la distribuzione di prodotti assicurativi di investimento emessi da imprese di assicurazione per le quali vale la competenza dell'Arbitro per le controversie finanziarie di cui al punto 2 ed al quale si rimanda;
- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito giustizia.it.