FOGLIO INFORMATIVO

OPERAZIONI NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

E OPERAZIONI PER SPECIFICHE RICHIESTE

Decorrenza: 10 novembre 2026

CiviBank
GRUPPO SPARKASSE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca di Cividale Società per Azioni (in forma abbreviata: **CiviBank S.p.A.**) - Società Benefit
Sede legale: Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 – 33043 Cividale del Friuli (Udine).
Appartenente al Gruppo Cassa di Risparmio di Bolzano. Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento della Capogruppo Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. – Südtiroler Sparkasse AG.
Sito internet: www.civibank.it e-mail: info@civibank.it PEC: info@cert.civibank.it
Telefono: 0432 / 707111 Fax: 0432 / 730370
Numero di iscrizione all'Albo Banca d'Italia: n. 5758 - Codice ABI 5484-1
Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle imprese della C.C.I.A.A. di Pordenone-Udine: 00249360306 - Partita IVA: 03179070218
Numero di iscrizione nel registro unico degli intermediari assicurativi e riassicurativi: sezione D - D000477298
Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi"
Aderente all' "Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie - ADR Conciliatore Bancario Finanziario" - Aderente all' "Arbitro Bancario Finanziario (ABF)" - Aderente all' "Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)" – Aderente all' "Arbitro Assicurativo (AAS)"

CHE COSA SONO LE OPERAZIONI NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO E LE SPESE E COMMISSIONI PER SPECIFICHE RICHIESTE

1. OPERAZIONI NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso lo sportello della Banca, anche senza essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

2. OPERAZIONI PER SPECIFICHE RICHIESTE

Si tratta di operazioni per specifiche richieste di documentazione ed altri servizi bancari o non tipicamente bancari.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Bonifico: operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere.

Bollettino bancario Freccia: ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore e senza importo predeterminato. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria.

Bollettino postale: pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale.

RiBa (Pagamento mediante ricevuta bancaria): ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito.

Mav: (Pagamento mediante avviso): ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria.

Pagamento tramite servizio CBILL/PagoPA: consente di pagare bollette emesse da aziende private e pubbliche che si sono convenzionate con le banche del consorzio CBI (Customer to Business Interaction).

Rav: (Ruoli mediante avviso): é il medesimo servizio del Mav, utilizzato dal concessionario alla riscossione, in cui l'oggetto é rappresentato dalla riscossione di somme iscritte a ruolo.

Altri pagamenti: pagamento utenze, pagamento di effetti, emissione assegni circolari, incasso assegni circolari/bancari, acquisto/vendita divisa estera.

ORDINE DI PAGAMENTO – FORMA E MODALITÀ DI ESECUZIONE

Ordine di pagamento, dati necessari
L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo.
L'ordine di pagamento deve riportare, oltre alle indicazioni necessarie riguardanti il beneficiario, l'identificativo unico (IBAN) dello stesso.

Autorizzazione dell'operazione di pagamento, consenso e revoca, irrevocabilità
Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla Banca.

Il consenso è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.
La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.
Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca del pagatore.

Operazioni non autorizzate o inesatte
Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi, decorrente per il pagatore dalla data di pagamento e per il beneficiario dalla data di ricezione delle somme. Tale termine non opera se la banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizioni le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.
Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.
La Banca rimborsa senza indugio al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto.

OPERAZIONI CON PAESI TERZI AD ALTO RISCHIO

L'art. 25 comma 4-bis del D.Lgs. 231/2007 prevede che in presenza di operazioni che coinvolgono paesi terzi ad alto rischio, la banca è obbligata ad adottare misure di adeguata verifica rafforzata, che consistono nell'acquisizione di informazioni e documentazione aggiuntive sul cliente, sul titolare effettivo, sullo scopo e natura del rapporto, sulle motivazioni sottostanti l'operazione, sull'origine dei fondi, sulla situazione economico-patrimoniale del cliente e del titolare effettivo.In assenza di informazioni adeguate, la banca dovrà astenersi dall'eseguire l'operazione, come previsto dallo stesso D.Lgs. 231/2007 all'art. 42, comma 1.
Per "paesi terzi ad alto rischio" si intendono i Paesi non appartenenti all'Unione europea i cui ordinamenti presentano carenze strategiche nei rispettivi regimi nazionali di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, per come individuati dalla Commissione europea nell'esercizio dei poteri di cui agli articoli 9 e 64 della direttiva antiriciclaggio (UE) 2015/849 del Parlamento europeo.
Per "operazioni" si intendono le disposizioni in entrata (incassi) o in uscita (pagamenti) da e verso i "paesi terzi ad alto rischio" (es. bonifici, lettere di credito, incasso contro documenti, assegni ecc.).

CONDIZIONI ECONOMICHE

1. OPERAZIONI NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

Operazione in contanti	Spese/commissioni	Tempi di esecuzione
Bonifici in contanti		
- in Euro a favore beneficiari clienti Banca di Cividale	€ 6,00	data accettazione ordine
- in Euro a favore beneficiari clienti presso altre banche in Italia	€ 7,00	data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
- in Euro, urgenti, a favore di beneficiari clienti presso altre banche all'interno della UE	€ 15,00	
- in Euro a favore beneficiari clienti presso altre banche all'interno dell' UE - Bonifici non regolamentati dal Regolamento (CE) n. 924/2009 (bonifici a favore di clienti di banche al di fuori della UE, bonifici in divisa estera)	€ 7,00 € 9,00 + 0,15% Min. € 5,00	
Pagamenti di bollette telefoniche, acqua, gas, energia elettrica, ecc. - per pagamenti su conti presso la Banca di Cividale: - per pagamenti su conti presso altre banche:	€ 6,00	 data accettazione ordine data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
Pagamenti in contanti di bollettini postali	€ 16,00 + Spese Poste Italiane	data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
Pagamenti di effetti domiciliati presso altre banche: per ogni effetto	€ 25,00	
Commissione per negoziazione di assegni bancari e circolari Banca di Cividale con liquidazione immediata del controvalore	€ 15,00	
Commissione per negoziazione di assegni bancari e circolari su altre banche con liquidazione immediata del controvalore	€ 15,00	
Emissione assegni circolari	0,50% minimo € 10,00	
Liquidazione di somme disponibili		
– a favore di nominativi clienti Banca di Cividale/non clienti	€ 12,00	
– somme trasferite a corrispondenti dietro richiesta degli stessi	€ 12,00	data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
– somme che pervengono dall'Estero	0,15% minimo € 20,00	
Pagamenti bollettino RAV - per pagamenti su conti presso la Banca di Cividale: - per pagamenti su conti presso altre banche	€ 4,00	 data accettazione ordine data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
Commissione di pagamento tramite servizio CBILL/PagoPA allo sportello/filiale	€ 2,00	data accettazione ordine

Pagamenti bollettino bancario FRECCIA - per pagamenti su conti presso la Banca di Cividale: - per pagamenti su conti presso altre banche:	€ 2,50	 data accettazione ordine data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
Spese per pagamento RIBA	€ 6,00	
Spese per pagamento MAV - per pagamenti su conti presso la Banca di Cividale: - per pagamenti su conti presso altre banche:	€ 0,00	 data accettazione ordine data accettazione ordine + 2 giorni lavorativi
Commissione per il conteggio di monete metalliche da parte di clienti Banca di Cividale (Commissione applicata per importi superiori a 50 €/ giorno)	2,00% dell'importo minimo € 5,00*	
Commissione per il conteggio di monete metalliche da parte di non correntisti (Commissione applicata per conteggi di importo superiore a 50 €/ giorno)	2,00% dell'importo, minimo € 5,00*	
Spese conteggio/versamento denaro in macchina contamonete da parte di clienti Banca di Cividale	2,00% dell'importo minimo di € 5,00*	
Spese conteggio/versamento denaro in macchina contamonete da parte di non clienti	2,00% dell'importo minimo di € 5,00*	
*** sono esentati dal pagamento della commissione i titolari di conti Spark Kids, Spark Teen e Spark e libretto Spark Kids**		
Commissione per cambio denaro in monete (erogazione rotoli) - per clienti Banca di Cividale (con utilizzo di carta bancomat o carta versamento le commissioni vengono azzerate) - per non clienti Importo massimo erogabile per ogni operazione: 5 rotoli per taglio, per un totale di € 555,00	 € 5,00 € 5,00	
Pagamenti di cambiali	€ 6,00	
Acquisto e vendita banconote, acquisto assegni turistici e assegni bancari in valuta	Cambio giornaliero in confomità al listino cambi esposto al pubblico + spese fisse € 5,00	
Acquisto assegni turistici e assegni bancari in Euro	0,30% minimo € 3,00 + spese fisse € 5,00	
Incasso vincite al gioco		
Commissione di incasso	1,00% min.€ 20,00 max.€ 200,00	
Assicurazione furto/smarrimento documento di vincita	max. 0,2% min.€ 20,00	
Perdita giorni di valuta	giornata (valuta compensata)	
Servizio incasso buoni pasto		
Spese d'incasso	€ 5,50	

Spese per servizi accessori

Annullamento o revoca di pagamenti entro la data di esecuzione stabilita	Max € 15,00
Comunicazione di un giustificato rifiuto dell'esecuzione di un ordine di pagamento o di un addebito diretto	Max € 10,00
Elaborazione di una richiesta di storno o di recupero fondi di un pagamento eseguito	Max € 50,00

Data di ricezione dell'ordine (cut off): un ordine si considera pervenuto a tutti gli effetti entro il giorno lavorativo quando viene debitamente presentato durante gli orari di sportello.

Tempi di esecuzione: l'esecuzione dell'ordine avviene alla data di esecuzione indicata sull'ordine stesso. In mancanza di tale data l'ordine sarà eseguito entro due giorni lavorativi dalla data di ricezione.

2. OPERAZIONI PER SPECIFICHE RICHIESTE

Spese di documentazione

Rilascio di certificazioni saldi conti correnti, depositi a risparmio, depositi titoli e prestiti personali, finalizzati all'ottenimento di sussidi sociali, contributi provinciali, ecc.	€ 5,00
Rilascio di dichiarazione di sussistenza di debito per successione per causa di morte (rapporti debitori o debitori e creditori) con modalitá previste dalla norma relativa all'Imposta sulle successioni e donazioni (art. 23 del D.Lgs. n. 346/90)	€ 50,00
ABI Rev	€ 100,00

Rilascio di certificazioni per soli rapporti creditori per successione per causa di morte	A seconda della complessità: minimo € 20,00 – massimo € 50,00
Versamento del 25 per cento del capitale di società in costituzione	
Recupero spese di amministrazione:	
- per regolamento tramite conto corrente	€ 60,00
- per regolamento in contanti	€ 120,00
Referenze bancarie	
Rimborso forfettario per referenze bancarie	
- senza visura camerale	€ 50,00
- con visura camerale	€ 100,00
Spese accessorie assegno circolare con addebito in conto	
Emissione assegno circolare	€ 7,50
Imposta di bollo rilascio assegno circolare libero	€ 1,50
Spese accessorie per assegni emessi	
Spese assegno impagato (stanza)	€ 10,00
Spese gestione protesto assegno	0,15% dell'importo con min. € 25,00
Spese gestione pagamento tardivo assegno (dep. vinc.)	€ 25,00
Spese comunicazione preavviso revoca C.A.I. / Capri	€ 25,00
Spese iscrizione in C.A.I. / Capri	€ 15,00
Spese fotocopia assegno bancario	€ 10,00
Spese fotocopia / esito / blocco assegno circolare BFF Bank emesso dalla Banca di Cividale	€ 12,00
Spese richiesta rimborso assegno circolare prescritto/smarrito/rubato	€ 25,00
Spese accessorie per assegni versati	
Spese comunicazione assegno impagato (stanza)	€ 10,00
Spese richiamo assegno versato	€ 15,00
Spese gestione incasso tardivo assegno (dep. Vinc.)	€ 25,00
Spese fotocopia assegno	€ 10,00
Spese accessorie per cambiali	
Spese gestione pagamento tardivo cambiale (dep. vinc.)	€ 25,00
Spese gestione incasso tardivo cambiale (dep. Vinc.)	€ 25,00
Spese accessorie per spedizione carnet assegni	€ 15,00

RECESSO, RECLAMI E DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca di Cividale S.P.A. Via Sen. Guglielmo Pelizzo, 8/1 - 33043 Cividale del Friuli, o tramite e-mail all'indirizzo *ufficioreclami@civibank.it* ovvero con posta certificata PEC all'indirizzo *ufficioreclami@cert.civibank.it*, oppure compilando il relativo modulo presente alla voce Reclamo sul proprio Sito Internet, che risponde nei termini previsti dalla normativa di riferimento, attualmente di 60 giorni. Per i servizi di pagamento, attualmente i termini di risposta sono di 15 giorni lavorativi. Qualora non fosse possibile rispondere entro il termine previsto, la Banca di Cividale invierà una lettera interlocutoria, precisando i motivi del ritardo ed indicando il termine entro il quale si impegna a rispondere al cliente, termine che non può superare i 35 giorni lavorativi.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* presso la Banca d'Italia per controversie relative ad operazioni e servizi bancari con l'esclusione dei servizi di investimento o accessori. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it*, recarsi presso una Filiale della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca.

Mediazione obbligatoria

Chi intende agire in giudizio relativamente a controversie sorte in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi ha l'obbligo, ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 28/2010 e quale condizione di procedibilità, di esperire un preventivo tentativo di conciliazione (procedimento di mediazione) innanzi ad uno degli Organismi previsti dalla normativa o iscritti nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia.

LEGENDA

ABI Rev:	E' un'attestazione dei rapporti in essere, richiesta dal Cliente e rilasciata alla Società di revisione.
Beneficiario:	Cliente che percepisce il pagamento disposto da altro soggetto.
CAI - Centrale d'Allarme Interbancaria	La Centrale d'Allarme Interbancaria (C.A.I.) é l'archivio informatizzato degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento con utilizzo anomalo/irregolare, istituito presso la Banca d'Italia a seguito della depenalizzazione di una serie di reati minori tra cui l'emissione di assegni senza provvista e/o senza autorizzazione.
CAI - Segmento CAPRI (Centrale Allarme Procedura Impagati)	Il segmento CAPRI é uno dei 6 segmenti dell'archivio CAI e contiene le generalità dei soggetti ai quali é stata revocata l'autorizzazione ad emettere assegni presso tutte le banche italiane, a seguito di emissione di assegni senza autorizzazione e/o senza fondi.
Conta Monete:	Apparecchiatura sita in filiale che rendiconta la moneta metallica in Euro.
Erogazione rotoli:	Cambio banconote contro moneta metallica in Euro, tramite apparecchiatura sita in filiale.
IBAN (International Bank Account Number):	Codice identificativo della banca e del conto corrente.
Ordinante:	Cliente che richiede di eseguire una operazione allo sportello.
Referenza bancaria:	E’ un parere qualificante o un’attestazione dei requisiti di capacità finanziaria espressa a favore di una persona, una società o istituzione.
Spese di documentazione:	Spese per corrispondenza e/o contabili e/o comunicazioni varie.
Spese per servizi accessori:	Spese aggiuntive richieste per particolari servizi.
Pagamento di effetti:	Operazioni di ritiro RiBa o cambiali.