

Foglio Informativo n. 11 – 2022

Contratto Quadro Apertura Conto di Pagamento per la Prestazione di Servizi di Pagamento e del Finanziamento Accessorio

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

Denominazione: CCN Servizi di Pagamento S.p.A. (l'“Istituto”)
Società soggetta alla direzione ed al coordinamento della società Conad Centro Nord soc. coop.
Capitale sociale sottoscritto e versato 4.000.000 di euro

Iscrizione in albi/registri: l'Istituto è iscritto presso:

- il Registro delle Imprese di Reggio Emilia, numero di iscrizione, partita IVA e codice fiscale n. 02509150351; e
- l'Albo degli Istituti di Pagamento tenuto da Banca d'Italia, codice identificativo n. 36039.6

Sede legale: via Kennedy, n. 5, 42040 - Campegine (Reggio Emilia)

L'Istituto è soggetto alla vigilanza di Banca d'Italia

Contatti

Numero di telefono: 0522-905398

Numero di fax: 0522-905399

Indirizzo di posta elettronica certificata: ccnservizidipagamento@legalmail.it

Mail: info@ccnservizidipagamento.it

Responsabile gestione reclami: reclami@ccnservizidipagamento.it oppure indirizzo PEC: ccnservizidipagamento@legalmail.it

COSA È 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 ed i Servizi di Pagamento rivolgendosi ai contatti di cui alla sezione “*Informazioni sull'Intermediario*”.

L'Istituto consente l'apertura del Conto di Pagamento esclusivamente agli imprenditori associati a Conad Centro Nord Soc. Coop. (i PdV), compresi quelli qualificabili come Micro-Imprese, alla medesima cooperativa Conad Centro Nord, alle sue Società Controllate ed alle sue Società Collegate.

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 ed 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:

- 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
- 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 contatti di cui alla sezione “*Informazioni sull'Intermediario*”.

COSA È IL FINANZIAMENTO ACCESSORIO

Il Finanziamento Accessorio è il finanziamento che l'Istituto può concedere al Cliente, se dallo stesso richiesto, nell'esecuzione del servizio di pagamento di all'art. 1, comma 2, lettera h-septies.1) punto 4) del Decreto Legislativo 1.9.1993, n. 385 (come modificato e integrato dal decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 2189), nel rispetto delle seguenti condizioni:

- il Cliente ha stipulato il Contratto con l'Istituto;
- il Finanziamento Accessorio è concesso esclusivamente in relazione all'esecuzione di un'Operazione di Pagamento disciplinata dal Contratto;
- il Finanziamento Accessorio è di durata non superiore a 12 mesi;

L'Istituto concede il Finanziamento Accessorio subordinatamente alla positiva conclusione di un'istruttoria con la quale l'Istituto accerta la capacità di rimborso del Cliente, sulla base di predeterminate informazioni qualitative e di taluni parametri di natura economico-finanziaria.

Con il Finanziamento Accessorio:

- l'Istituto si obbliga a:
 - mettere a disposizione del Cliente una linea di credito a valere sul Conto di Pagamento (“**Affidamento**” o “**Fido**”) che l'Istituto utilizza per eseguire gli Ordini di Pagamento disposti dal Cliente quando non sono presenti sul Conto di Pagamento i fondi necessari per la loro esecuzione;
- il Cliente si obbliga:
 - a rimborsare all'Istituto la somma di denaro prestata; e
 - a corrispondere all'Istituto gli interessi passivi maturati sulla somma di denaro prestata.

Il Cliente può utilizzare in una o più volte il Finanziamento Accessorio e ripristinare la disponibilità dell'Affidamento attraverso successivi versamenti sul Conto di Pagamento. Pertanto, il saldo del Conto di Pagamento, può presentare due casi di saldo debitore:

- **Saldo debitore entro il limite dell'Affidamento.** In tal caso il Cliente paga il tasso debitore nominale annuo che è il tasso con cui si calcolano gli interessi convenuti per l'utilizzo del Finanziamento Accessorio;
- **saldo debitore oltre il limite dell'Affidamento.** Il Cliente, oltre per il caso precedente e se convenuto, paga anche il tasso (tasso fuori fido) previsto per il caso di utilizzo del Finanziamento Accessorio oltre il limite concesso dell'Affidamento.

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL CONTO DI PAGAMENTO

Caratteristiche e rischi tipici del Conto di Pagamento

Le principali caratteristiche e i rischi tipici del Conto di Pagamento sono di seguito riepilogati.

Principali caratteristiche del Conto di Pagamento

L'Istituto apre il Conto di Pagamento dopo avere stipulato con il Cliente il contratto quadro apertura del conto di pagamento per la prestazione di servizi di pagamento e del finanziamento accessorio a valere sul conto 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 altri prestatori di servizi di pagamento 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 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:

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

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

Le principali caratteristiche e i rischi tipici dei Servizi di Pagamento sono di seguito riepilogati.

Principali caratteristiche dei Servizi di Pagamento

L'Istituto presta al Cliente i Servizi di Pagamento dopo avere stipulato il contratto quadro apertura del conto di pagamento per la prestazione di servizi di pagamento e del finanziamento accessorio a valere sul conto 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.

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:

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

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL FINANZIAMENTO ACCESSORIO

Principali caratteristiche del Finanziamento Accessorio

Il Finanziamento Accessorio è ancillare ai Servizi di Pagamento. Questo significa che il Cliente può ottenere il Finanziamento Accessorio esclusivamente se ha stipulato il contratto quadro apertura del conto di pagamento per la prestazione di servizi di pagamento e del finanziamento accessorio a valere sul conto di pagamento (il "**Contratto**").

L'Istituto eroga il Finanziamento Accessorio: (i) in corrispondenza dell'esecuzione delle Operazioni di Pagamento disposte dal Cliente; e (ii) in assenza dei fondi necessari ad eseguire queste Operazioni di Pagamento. Ne consegue che la data di prima erogazione del Finanziamento Accessorio coincide con la data di esecuzione della prima Operazione di Pagamento disposta dal Cliente in assenza di fondi sul Conto di Pagamento.

Il Cliente può chiedere a CCN di rinnovare totalmente e/o parzialmente l'Affidamento sino ad un massimo di 12 mesi. CCN rinnova totalmente e/o parzialmente l'Affidamento in caso di esito positivo del processo di revisione della posizione del Cliente, basato sull'istruttoria predisposta anche in base alla documentazione di natura contabile e finanziaria.

Le obbligazioni contratte dal Cliente ai sensi del Finanziamento Accessorio sono garantite dalle garanzie di volta in volta concesse a favore dell'Istituto, se richieste.

Rischi tipici

I principali rischi tipici nei quali il Cliente può incorrere in relazione alla concessione del Finanziamento Accessorio da parte dell'Istituto sono:

- la **variazione** delle condizioni economiche in senso **sfavorevole**; e
- la possibilità di incorrere in **vincoli normativi nazionali o internazionali** che precludono/intervengono significativamente nella concessione del Finanziamento Accessorio da parte di CCN.
- Trattandosi di un finanziamento a tasso variabile, va tenuta presente la possibilità di **variazione del tasso di interesse** debitore in aumento rispetto al tasso iniziale (collegato alle oscillazioni del parametro di indicizzazione di riferimento).

CONDIZIONI ECONOMICHE

SERVIZI DI PAGAMENTO: IL CANONE

CCN Servizi di Pagamento S.p.A. applica un costo annuale (il "Canone"), unitario ed omnicomprensivo, per (i) la prestazione dei servizi previsti dal Contratto con le relative attività e per (ii) l'utilizzo del servizio di Internet Banking MITO. Il Canone è determinato come sommatoria di una parte fissa ed una variabile correlata al volume di Operazioni di Pagamento effettuate (somma di incassi e pagamenti) ed annotate sul Conto di Pagamento nel corso dell'anno. La parte variabile non potrà, in ogni caso, essere superiore a € 6.000 (seimila) per anno o frazione d'anno. Il Canone, così calcolato, è addebitato sul Conto di Pagamento nel mese di gennaio dell'anno successivo.

Voce	Costo/caratteristiche
componente fissa:	€ 41,32 per anno
componente variabile:	0,01% per milione transato nel periodo di riferimento e non superiore ad € 6.000

INTERESSI ATTIVI SULLE SOMME DEPOSITATE PRESSO I CONTI BENI DI TERZI

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 variabile e composto dalla somma di:

- il tasso, variabile ed indicizzato, espresso da un parametro di riferimento (il "**Parametro**") che assume lo stesso valore di quello ufficiale quando è positivo ed un valore pari a zero quando quello ufficiale è negativo, e
- un incremento percentuale (lo "**Spread**").

Gli interessi attivi sono:

- conteggiati, con periodicità annuale, al 31 dicembre di ciascun anno e, pertanto, con la stessa periodicità utilizzata per gli interessi passivi che il Cliente riconosce all'Istituto sul Finanziamento Accessorio;
- calcolati utilizzando quale divisore la base 365;
- accreditati al 31 dicembre di ogni anno sul Conto di Pagamento.

Le condizioni applicate dall'Istituto ed in vigore alla data di redazione del presente foglio informativo sono elencate nella tabella seguente:

Voce	Costo/caratteristiche
Parametro di riferimento	EURIBOR 3 MESI BASE 365 MEDIA MESE PRECEDENTE MINIMO ZERO (0,00%)
(A) Valore del parametro alla data del foglio informativo	1,399%
(B) Spread	0,05%

Voce	Costo/caratteristiche
(C) Tasso di interesse nominale annuo (A+B)	1,449%

INTERESSI PASSIVI DEL FINANZIAMENTO ACCESSORIO

Il tasso di interesse del Finanziamento Accessorio è variabile ed è individuato nel rispetto della procedura deliberata dal Consiglio di Amministrazione di CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.p.A. Il tasso variabile del Finanziamento Accessorio è pari alla somma di:

- il tasso, variabile ed indicizzato, espresso da un parametro di riferimento (il "Parametro"), e
 - un incremento percentuale (lo "Spread"),
- entrambi deliberati dal Consiglio di Amministrazione di CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.p.A.

Gli interessi del Finanziamento Accessorio sono:

- calcolati annualmente con la stessa periodicità degli interessi calcolati al Cliente sul Conto di Pagamento (cfr. articolo 12 (Interessi) del contratto per l'apertura del conto di pagamento);
- calcolati sull'effettivo utilizzo dell'Affidamento e comunicati in corrispondenza dell'invio del Rendiconto di cui all'articolo 14 (Rendicontazione) del contratto per l'apertura del conto di pagamento;
- liquidati a cadenza annuale, ai sensi dell'art. 120 del TUB e, se autorizzato dal Cliente, pagati mediante addebito sul conto di pagamento del Cliente effettuato il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati; nel caso di chiusura definitiva del rapporto, gli interessi sono immediatamente esigibili.

Come descritto nella sezione "Cosa è il Finanziamento Accessorio", nel caso di utilizzo del Finanziamento Accessorio oltre il limite concesso dell'affidamento, il Cliente riconosce, se così convenuto, a CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.p.A anche il **tasso fuori fido** limitatamente al periodo in cui si realizza questo evento.

Inoltre, decorrono gli Interessi di Mora quando il Cliente, entro la scadenza della linea di credito concessa, non ha provveduto a versare quanto dovuto a CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.p.A per capitale, interessi e accessori.

Le condizioni massime applicate da CCN SERVIZI DI PAGAMENTO S.p.A ed in vigore alla data di redazione del presente foglio informativo sono elencate nella tabella seguente:

Voce	Costo/caratteristiche
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	4,950%
Parametro di riferimento	euribor 3 mesi base 365 media mese precedente
(A) Valore del parametro alla data del Foglio Informativo	1,399%
(B) Spread	3,50%
(C) Tasso di interesse nominale annuo (A+B)	4,899%
Tasso di mora	ZERO
Tasso fuori fido	ZERO
Spese di istruttoria	ZERO
Spese di revisione periodica	ZERO

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2, legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura") relativo al Finanziamento Accessorio può essere consultato prendendo visione del cartello affisso nei locali dell'Istituto

DATA VALUTA

CCN applica alle Operazioni di Pagamento la valuta sottostante.

DATA VALUTA	Bonifici accreditati	Giornata Operativa in cui l'importo dell'Operazione di Pagamento è accreditato sul Conto di Pagamento.
	Pagamenti	Giornata Operativa in cui l'importo dell'Operazione di Pagamento è addebitato sul Conto di Pagamento.
	Carte Conad	L'accredito dei relativi incassi sul Conto di Pagamento avviene il giorno convenuto con il gestore delle Carte Conad del mese successivo al mese in cui l'Operazione di Pagamento tramite Carte Conad è stata eseguita presso il PdV; ma la Data Valuta dell'accredito sul Conto di Pagamento coincide con il giorno successivo in cui l'Operazione di Pagamento tramite Carte Conad è stata eseguita presso il PdV.
	Point of sales (POS)	L'accredito dei relativi incassi sul Conto di Pagamento avviene il giorno successivo in cui la Banca Acquiring versa all'Istituto i fondi, ma la Data Valuta dell'accredito sul Conto di Pagamento coincide con quella della Giornata Operativa nella quale il Cliente incassa denaro mediante terminale POS.
	Apparato di custodia presso il PDV	L'accredito di un importo equivalente alle somme versate dal Cliente presso l'apparato di custodia avviene la Giornata Operativa successiva a quella del versamento, ma la Data Valuta dell'accredito sul Conto di Pagamento coincide con quella della Giornata Operativa nella quale il Cliente ha versato le somme nell'apparato di sicurezza.

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"> Ordini di Pagamento in modalità automatica disposto con il Modulo Ordine di Pagamento Delegato; Ordini di Pagamento in modalità manuale disposto con Modulo Ordine di Pagamento Manuale Ordinario; 	15.30

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 CCN Servizi di Pagamento S.p.A., via Kennedy, n. 5, 42040 – Campegine.

Se l'Istituto ha concesso al Cliente un Affidamento per il Finanziamento Accessorio, il Cliente può recedere dal Contratto a condizione che **tutti gli obblighi derivanti dal Finanziamento Accessorio** (inclusi, a titolo esemplificativo, gli obblighi di natura pecuniaria) siano stati integralmente **adempiti**.

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.

RISOLUZIONE DEL FINANZIAMENTO ACCESSORIO

CCN avrà facoltà di risolvere il Finanziamento Accessorio concesso ai sensi dell'art. 1456 c.c. al verificarsi degli eventi di seguito elencati che riguardino il Cliente:

- violazione degli Articoli 5 (Rimborso del Finanziamento Accessorio - Portabilità) e 6 (Interessi) della Sezione C;
- protesti, procedimenti conservativi o esecutivi, ipoteche giudiziali a carico del Cliente;
- esecuzione, da parte del Cliente, di qualsiasi atto che comporti la diminuzione della consistenza patrimoniale del Cliente;
- violazione degli obblighi di informativa previsti dall'Articolo 9.2 della Sezione C;
- falsità delle dichiarazioni rilasciate e/o della documentazione presentata dal Cliente a CCN.
- rilascio di garanzie, reali e/o personali, nell'interesse di terzi, senza il preventivo consenso scritto di CCN;
- limitatamente ai PdV società di capitali, la riduzione del capitale sociale al di sotto del minimo previsto dalla relativa normativa applicabile, seguita dal mancato ripianamento delle perdite e dalla mancata ricostituzione del capitale sociale nei termini di legge entro 60 giorni dalla data di approvazione del bilancio di esercizio;
- insolvenza;
- diminuzione delle garanzie prestate all'atto di presentazione della richiesta di concessione del Finanziamento Accessorio; e/o
- anomalie negli incassi e/o pagamenti del Cliente, oggetto di monitoraggio in via continuativa da parte di CCN.

CCN potrà risolvere il Finanziamento Accessorio osservando un preavviso di 15 (quindici) Giornate Operative, inviando al Cliente apposita comunicazione scritta, nelle modalità di cui all'Articolo 26 del Contratto.

In tutte le ipotesi di risoluzione del Finanziamento Accessorio il Cliente incorrerà nella decadenza dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 cod. civ. e in conseguenza di ciò CCN avrà diritto di:

- esigere l'immediato rimborso di ogni somma ad essa spettante ai sensi del o in connessione al Finanziamento Accessorio per capitale, interessi, spese e ogni altro accessorio; e
- agire, senza bisogno di alcuna preventiva formalità, nei confronti del Cliente e dei garanti.

In tutte le ipotesi di risoluzione del Finanziamento Accessorio, il Contratto resta valido ed efficace.

RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Reclami

Il Cliente può presentare un **reclamo**:

- tramite posta tradizionale indirizzata al Responsabile Reclami (CCN Servizi di Pagamento S.p.A. - via Kennedy, n. 5, 42040 - Campegine);
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo ccnservizidipagamento@legalmail.it,
- tramite e-mail, l'indirizzo da utilizzare è reclami@ccnservizidipagamento.it.

L'Istituto deve rispondere al Cliente **entro 15 giornate lavorative** 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 lavorative, 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);
- relative ad operazioni o comportamenti non anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

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;
- 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

Legenda	
Addebito Diretto	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.
Beneficiario	Il/i soggetto/i previsto/i quale/i destinatario/i finale/i dei fondi oggetto dell'Operazione di Pagamento.
Bonifico	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.
Cliente	Gli imprenditori associati a Conad Centro Nord (Punti di Vendita), compresi quelli qualificabili come Micro-Imprese, la medesima cooperativa Conad Centro Nord, le società da essa controllate e collegate ai sensi dell'art. 2359 c.c.
Conto di Pagamento	Il conto detenuto dal Cliente presso l'Istituto per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.
Contratto	Il contratto quadro che disciplina la futura esecuzione di Operazioni di Pagamento, dettando gli obblighi e le condizioni che l'Istituto e il Cliente devono rispettare per l'apertura e la gestione di un Conto di Pagamento e la prestazione dei servizi di pagamento, nonché la concessione del Finanziamento Accessorio da parte dell'Istituto a favore del Cliente.
Data Valuta	Indica la data di riferimento usata per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.
Finanziamento Accessorio	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.
Giornata Operativa	Il giorno in cui l'Istituto è operativo.
Giustificato Motivo	Sono considerati casi di Giustificato Motivo, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'inadempimento, da parte del Cliente, degli obblighi previsti nel Contratto e/o nel Contratto di Finanziamento Accessorio, se perfezionato; ➤ la sospetta frode del Cliente; e ➤ 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.

Legenda	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perdita a qualsiasi titolo della qualità di socio di Conad Centro Nord nonché la risoluzione del rapporto di fornitura con la stessa cooperativa per i PdV; ➤ Perdita della qualifica, a qualsiasi titolo, di Società Controllata o Società Collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c. di Conad Centro Nord s.c.; ➤ 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 Cooperativa Conad Centro Nord
Micro-Impresa	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.
Operazione di Pagamento	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.
Orario Limite	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.
Ordine di Pagamento	Indica il complesso di attività disposte dal Pagatore o dal Beneficiario, ovvero da TTP di cui costoro si avvalgono, per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite di uno o più Prestatori di Servizi di Pagamento, tramite un'Operazione di Pagamento unica o una serie di Operazioni di Pagamento.
Pagatore	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.
Prestatore di Servizi di Pagamento	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.
Punto di Vendita (PdV)	L'esercente associato a Conad Centro Nord Società Cooperativa.
Società Controllata	La società collegata a Conad Centro Nord Società Cooperativa ai sensi dell'art. 2359 c.c. (<i>Società controllate e società collegate</i>).
Società Collegata	La società controllata a Conad Centro Nord Società Cooperativa ai sensi dell'art. 2359 c.c. (<i>Società controllate e società collegate</i>).
Utente	Il soggetto che utilizza i Servizi di Pagamento in veste di Pagatore o di Beneficiario o di entrambi.