

PREMESSA

La presente vuol essere una semplice guida per fornire le nozioni di base e gli strumenti necessari per “leggere” e utilizzare al meglio i servizi offerti dalle banche, al fine di ottimizzare il rapporto con l'istituto di credito attraverso una gestione operativa più efficiente. Un primo passo per sensibilizzare tutti noi verso una funzionale amministrazione del denaro.

III PARTE

**(SERVIZI DI PAGAMENTO-INCASSO)
(LA CHIUSURA DEL CONTO CORRENTE DI CORRISPONDENZA)**

I SERVIZI DI PAGAMENTO

- **BONIFICO**
- **RID** : rapporti interbancari diretti
- **RiBa** : ricevuta bancaria elettronica
- **MAV** : pagamento mediante avviso
- **RAV** : riscossione mediante avviso (Ruoli Mediante Avviso)
- **FRECCIA** : bollettino bancario precompilato

BONIFICO:

E' un ordine di pagamento a favore di un creditore che il debitore dispone tramite la propria banca. Oggi è possibile presentare l'ordine di pagamento non più solo utilizzando il tradizionale sportello bancario, ma anche attraverso i canali telematici, con i servizi Home Banking (destinato principalmente ai privati e alle piccole imprese) e di Corporate Banking (più adeguato alle esigenze di una media o grande impresa). Naturalmente, in caso di necessità, si può sempre utilizzare il Phone Banking (via telefono) oppure il classico modulo cartaceo presente nelle filiali o negozi finanziari (in quest'ultimo caso i costi possono essere salati).

In pratica, il debitore (od ordinante) presenta alla sua banca l'ordine di bonifico a favore del creditore (beneficiario). La banca inoltra il bonifico alla banca beneficiaria tramite la rete telematica interbancaria e quest'ultima provvede a dare comunicazione al beneficiario dell'avvenuto accredito in conto corrente.

ATTENZIONE

In seguito all'introduzione del sistema di regolamento bancario "BIREL 2" (direttiva CE n.2560/2001), le coordinate bancarie dovranno rispettare le seguenti caratteristiche:

- ABI 5 caratteri numerici.
- CAB 5 caratteri numerici.
- C/C 12 caratteri alfanumerici sostituiti dallo zero (0) a sinistra in caso di lunghezza inferiore (non sono ammessi caratteri diversi come trattini, barre, virgole, punti ecc.....).
- CIN 1 carattere

Qualora si immettessero coordinate incomplete, la banca applicherà una penale a carico dell'ordinante.

RID:

Il RID è un ordine permanente di addebito in conto corrente che il debitore consegna alla propria banca. Il creditore e il debitore si accordano sulla modalità di pagamento con addebito in c/c; per questa operazione il debitore sottoscrive un apposito modulo (delega RID) che autorizza la propria banca a pagare a ricevimento della disposizione di incasso che è stata inviata dal creditore. La banca del debitore riceve la delega RID in forma cartacea o elettronica attraverso la banca del creditore. Alla data prestabilita il creditore invia l'ordine di incasso alla propria banca che provvede alla consegna per via telematica alla banca del debitore (domiciliataria).

La banca domiciliataria addebita il totale importo sul conto del debitore alla data prevista.

Se il conto corrente, alla data, risulta scoperto e quindi privo di fondi oppure nel caso in cui il titolare avesse chiesto la sospensione degli addebiti, la banca provvederà alla comunicazione per via telematica dell'esito della richiesta da parte della banca assuntrice (creditore) e quindi "dell'impagato". La banca assuntrice provvederà poi ad informare il suo cliente del mancato pagamento.

RiBa:

La RiBa è un incasso di crediti che avviene attraverso l'invio alla propria banca di una ricevuta elettronica (emessa dal creditore). La RiBa veniva presentata su supporto cartaceo e la banca provvedeva poi alla trasformazione in forma elettronica. Oggi tale procedura è ormai obsoleta soprattutto perché genera costi e perdite di tempo.

Le presentazioni possono essere effettuate :

1. su supporto cartaceo;
2. su supporti magnetici come floppy disk, nei formati compatibili con gli applicativi dell'istituto di credito;
3. attraverso Home/Corporate Banking (internet).

Procedura:

Il creditore consegna le disposizioni per l'incasso alla propria banca che provvederà ad inoltrarle per via telematica all'istituto di credito del debitore. Al ricevimento delle disposizioni la banca domiciliataria invierà al suo cliente l'avviso di incasso. La banca del debitore consegnerà la ricevuta bancaria all'atto del pagamento mentre nel caso opposto, impagato, provvederà alla comunicazione dell'esito negativo dell'operazione alla banca assuntrice che a sua volta informerà l'ordinante.

MAV:

E' un modulo che viene inviato dalla banca del creditore al debitore, molto simile ai bollettini postali. Il debitore che riceve il bollettino di versamento potrà effettuare il pagamento di quanto dovuto presso qualsiasi sportello bancario/postale consegnando il documento ricevuto.

Procedura:

Come per le RiBa, il creditore consegna le disposizioni di incasso alla banca assuntrice che provvederà all'invio degli avvisi di pagamento presso la residenza del debitore. Il debitore effettuerà il pagamento presso un qualsiasi sportello bancario o postale e come ricevuta avrà una parte dell'avviso di quietanza. Sarà cura dell'istituto ove è stato effettuato il versamento, inviare un messaggio elettronico alla banca assuntrice, e quindi indirettamente anche al creditore, per informarla dell'avvenuto pagamento. Per chi utilizza il MAV, intendendo il creditore, il vantaggio è quello di avere in tempi molto rapidi la situazione dei pagamenti poiché l'incasso viene comunicato direttamente dalla propria banca. Il cliente avrà così sotto controllo tutte le variabili quali i versamenti effettuati, i ritardi nei pagamenti, gli insoluti e procedere poi di conseguenza. Per il debitore il vantaggio è essenzialmente quello di poter eseguire il versamento dovuto presso qualsiasi operatore bancario e, in molti casi, postale.

BOLLETTINO FRECCIA:

Nato per sostituire il MAV, è molto simile al bollettino postale. Il debitore che lo riceve potrà pagare l'importo presso una qualsiasi **banca** esattrice.

PAGAMENTI-INCASSI DIVERSI

- incasso deleghe Irpef ecc..
- incasso rate mutuo di altri istituti finanziatori
- incasso rate imposte e tasse mediante addebito in c/c con disposizione continuativa
- servizio di pagamento RAV per cassa/per conto anche Ruoli Mediante Avviso è un tipo di bollettino utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme come le tasse sulle concessioni governative, nettezza urbana ecc..
- pagamento bollettino ICI
- commissioni Telepass
- incasso vincite
- lotterie
- Lotto/Enalotto
- Totip
- Totocalcio
- incasso libretti o certificati di deposito emessi da altri istituti di credito
- pagamento pensione Inps
-
-
-



LA CHIUSURA DI UN CONTO CORRENTE

Come procedere

La chiusura di un conto corrente può presentare alcune problematiche che per essere gestite devono essere anticipatamente prese in considerazione, prima di una qualsiasi formale richiesta di estinzione.

Per procedere alla chiusura del conto la banca, ricevuto l'ordine, si prende del tempo per verificare ogni possibile ordine ancora in esecuzione e per calcolare tutte le competenze in dare/avere. Per questo tipo di operazione l'intestatario del conto può anche trovarsi dopo un mese con il conto corrente ancora non estinto.

La migliore soluzione è quella di anticipare l'operato della banca dando ordine di eseguire un pagamento (bonifico, assegno o contanti) per nostro conto su un conto corrente a noi intestato o a terze persone. Se la somma non è particolarmente rilevante si può prelevare il contante da trasferire, ovviamente per le banche online vale il discorso precedente.

Sul c/c si lascerà la somma sufficiente per pagare le competenze riservate alla banca (estinzione, bollo ecc.); in questo modo avremo immediatamente a disposizione la quasi totalità del saldo e non correremo il rischio di attendere molto tempo per veder accreditata la nostra liquidità.

Può succedere che le banche, a fronte di richieste pervenute nell'ultimo mese dell'anno, allunghino i tempi di estinzione per eseguire completamente l'ordine solo nei primi giorni dell'anno successivo. Alcuni ritengono che il ritardare l'operazione servirebbe alle banche per mantenere alto il più possibile le così chiamate "statistiche di sportello" o conti correnti attivi piuttosto che a veri e propri problemi di natura tecnica gestionale tipici di quest'ultimo periodo.

Tale operazione può comportare spese maggiori dovute allo scatto del nuovo anno solare, in più se le competenze dovute risultano essere maggiori del saldo del c/c, l'intestatario del conto rischia di vedersi addebitate spese (sconfinamenti, cms, tassi debitori) non preventivate e magari comunicate quando ormai già addebitate.

L'operazione di estinzione può anche essere richiesta con raccomandata A.R, senza cioè recarsi allo sportello; questo modo di operare risulta essere vantaggioso soprattutto nel

caso in cui si voglia evitare una qualsiasi richiesta verbale da parte degli impiegati di banca (idem direttore o funzionario) ponendo domande del tipo:

- Ma perché chiude il conto?
- Ci sono stati dei problemi?
- Possiamo parlarne? Ecc.....

Ovviamente un comportamento del genere verrà attuato da tutti coloro che non intendono motivare l'operazione o più semplicemente per poter evitare le solite tecniche commerciali di persuasione.

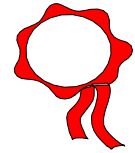
Insieme alla richiesta di chiusura e contestuale bonifico, il cliente consegnerà anche le relative carte (di credito, di debito) e il carnet assegni ovviamente il tutto reso inutilizzabile con l'utilizzo di forbici; tagliate tutto ma lasciate visibili i codici numerici (verranno utilizzati dagli operatori della banca per verifica) che poi riporterete nella lettera.

IN SINTESI :

- (a) Verificare e bloccare qualsiasi ordine permanente
- (b) Verificare qualsiasi possibile addebito (assegno, utenze, carte credito)
- (c) Verificare saldo
- (d) Conteggio preventivo competenze (+/-)
- (e) Bonifico, assegno o prelievo dell'esubero
- (f) Richiesta di estinzione prima dell'avvicinarsi del nuovo anno (novembre)
- (g) Nella richiesta occorrerà indicare il BBAN, o IBAN se internazionale, del nuovo conto o richiedere l'invio di un assegno circolare, ma che solleva la banca da ogni rischio sulla perdita dello stesso durante il trasporto.



CONTROVERSIE BANCHE CLIENTI



Accade ormai sovente sentire lamentele di persone che denunciano comportamenti non sempre condivisibili degli istituti di credito e di come sia difficile far valere le proprie ragioni; a tal riguardo è utile saper che per risolvere o tentare di risolvere una qualsiasi controversia banca-cliente esiste un iter ben preciso che può essere visto come una guida a procedere.

La prima mossa da fare, nel caso di una insoddisfacente risposta da parte della filiale o del promotore di riferimento, è quella di inviare un reclamo scritto alla propria banca dove è presente un organo chiamato appunto “**Ufficio Reclami**” che è stato concepito per risolvere le questioni sollevate dalla clientela. L'ufficio in questione esaminerà il reclamo e fornirà la risposta entro **60 giorni** dalla data di ricevimento (**90** se in caso di strumenti finanziari, investimento). In caso di accoglimento del reclamo la banca provvederà alla comunicazione scritta con la quale informerà il cliente relativamente ai tempi tecnici e alla modalità della risoluzione della controversia.

Il reclamo dovrà essere inviato con raccomandata A.R alla sede centrale o consegnato alla filiale di riferimento che provvederà a rilasciare una ricevuta. Le banche mettono a disposizione della clientela dei modelli standardizzati per facilitare l'operazione di richiesta, ma comunque sono valide altre forme purché contengano ovviamente gli estremi del richiedente e oltre all'oggetto anche i dati identificativi del rapporto in essere (n° c/c ecc...). Il reclamo potrà essere presentato anche via mail.

Sul sito dell'istituto di credito o intermediario si possono trovare i modelli da compilare e l'indirizzo dell'Ufficio Reclami dove inviare la richiesta scritta.

Tuttavia il cliente, se non si ritiene soddisfatto, può appellarsi all'**OMBUDSMAN BANCARIO** che è un organo “indipendente all'italiana”, visto che è composto da un Presidente nominato dalla BI, due nominati dall'ABI, uno nominato dal Presidente dell'ABI su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e uno nominato sempre dall'ABI su designazione delle associazioni di categoria quali Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato, per un totale di quattro componenti.

L'Ombudsman provvede all'analisi gratuita della controversia ed è tenuto a pronunciarsi entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta scritta, se in possesso di tutta la documentazione.

Potranno rivolgersi al Giurì Bancario tutti i clienti purché le controversie:

- (a) non siano state portate già all'esame di Autorità giudiziaria ecc...
- (b) i valori, le somme, oggetto della domanda non superino l'importo di 50'000 €
- (c) sia già stata sottoposta all'esame dell'Ufficio Reclami della banca o intermediario
- (d) non sia trascorso un anno dalla presentazione all'Ufficio Reclami e/o dall'accoglimento del reclamo ma senza darne attuazione.

Troverete informazioni più dettagliate andando a visitare il sito degli intermediari/banche e visionando il documento "Regolamento Ombudsman". Anche in questo caso esistono già dei modelli di lettera predisposti dalle banche per chiedere l'intervento del Giurì Bancario.

Indirizzo:

Ombudsman – Giurì Bancario
Via Novembre, 114
00187 Roma