

Foglio informativo n. 160/035

Servizi di incasso e pagamento

ADUE (Addebito Diretto Unico Europeo)

ADUE B2B (Addebito Diretto Unico Europeo Business-to-Business)

Informazioni sulla banca

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.
 Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.
 Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.
 Sito Internet: www.intesasanpaolo.com.
 Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361.
 Capogruppo del Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.
 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
 Registro delle Imprese di Torino e Codice Fiscale 00799960158.
 Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" Partita IVA 11991500015 (IT11991500015).
 Codice A.B.I. 3069.2.
 Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca d'Italia, Via Nazionale, 91 - 00184 Roma
 Sito web: <https://www.bancaditalia.it/homepage/index.html>
 Casella di posta elettronica dell'Istituto: email@bancaditalia.it
 Casella di posta elettronica certificata (PEC) dell'Istituto: bancaditalia@pec.bancaditalia.it

Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede/ a distanza

Nome e Cognome/ Ragione Sociale	Sede (Indirizzo)	Telefono e E-mail
Iscrizione ad Albi o Elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco	Qualifica

Che cosa sono i servizi di incasso e pagamento

I servizi di pagamento permettono, tra gli altri, l'esecuzione di ordini di pagamento che consentono, con istruzioni impartite una sola volta e valide in modo permanente, di effettuare il pagamento in modo automatico direttamente sul conto.

Che cos'è ADUE

L'Addebito Diretto Unico Europeo (**ADUE**) è il servizio di addebito preautorizzato che si basa sulla convenzione interbancaria europea **SEPA Direct Debit Core** e consente ai clienti creditori di gestire con le medesime modalità gli incassi in euro su propri debitori in Italia e in tutti gli altri Paesi SEPA.

Per poter utilizzare questo servizio il cliente debitore deve preventivamente abilitare il proprio conto a questa tipologia di addebito diretto.

Che cos'è ADUE B2B

L'Addebito Diretto Unico Europeo Business-to-Business (**ADUE B2B**) è il servizio di addebito preautorizzato, riservato esclusivamente ai clienti **non consumatori** e **microimprese**, che si basa sulla convenzione interbancaria europea **SEPA Direct Debit Business-to-Business** e consente ai clienti creditori di gestire con le medesime modalità gli incassi in euro su propri debitori in Italia e in tutti gli altri Paesi SEPA.

Per poter utilizzare questo servizio il cliente debitore deve comunicare preventivamente alla Banca i dati delle autorizzazioni all'addebito sottoscritte.

Caratteristiche e rischi comuni ADUE e ADUE B2B

Le principali caratteristiche sono elencate di seguito:

- i creditori possono gestire con medesime modalità gli incassi in euro su propri debitori in Italia e in tutti gli altri Paesi SEPA, sulla base di un'autorizzazione all'addebito (c.d. Mandato) sottoscritta dal proprio debitore che autorizza preventivamente il pagamento;
- i debitori possono pagare creditori in Italia o negli altri Paesi SEPA (previo accordo con il creditore).
- il creditore e il debitore devono essere titolari di un conto corrente presso una banca che sia aderente alla convenzione SEPA Direct Debit Core, per l'ADUE, e SEPA Direct Debit Business-to-Business, per l'ADUE B2B (l'elenco delle banche raggiungibili è disponibile in filiale);
- il mandato può autorizzare sia pagamenti ricorrenti (es: domiciliazione utenze), sia una singola transazione di addebito; nel mandato le uniche modalità per identificare il conto del debitore sono il codice **IBAN** (*International Bank Account Number*) e il codice **SWIFT BIC** (*Bank Identifier Code*) della sua banca;
- l'importo delle disposizioni di incasso/addebito deve essere sempre in euro;
- non è previsto nessun limite di importo;
- nel Mandato e nelle transazioni di incasso/addebito il creditore viene identificato con il Codice Identificativo del Creditore. In Italia il codice identificativo nazionale è basato sul **codice fiscale/partita IVA** del creditore;
- il principio di tariffazione è SHARE: le Banche addebitano le spese e le commissioni di competenza ai rispettivi clienti, senza alcuna deduzione dall'importo nominale della disposizione di incasso/addebito.

I principali elementi caratterizzanti dal punto di vista del **Cliente Debitore** sono i seguenti:

- può essere rifiutato il pagamento di una singola disposizione ADUE e ADUE B2B prima della data di scadenza;
- il debitore può richiedere la **rettifica** di una disposizione ADUE e ADUE B2B **eseguita in modo inesatto** già addebitata;
- il debitore può richiedere, tramite la propria banca, una copia del mandato sottoscritto con il creditore.

Caratteristiche specifiche ADUE

Oltre alle caratteristiche elencate nella sezione caratteristiche comuni, di seguito sono riportati i principali elementi caratterizzanti dal punto di vista del **Cliente Debitore**:

- il servizio consente al debitore di **abilitare** o **disabilitare** il proprio conto a questa tipologia di addebiti; offre inoltre la possibilità di gestire in modalità personalizzata i propri pagamenti;
- in linea con quanto previsto nel D. Lgs. del 27 gennaio 2010 n. 11, il debitore (consumatore e non consumatore) ha facoltà di richiedere alla propria banca:
 - fino a 8 settimane dopo la data di addebito, il rimborso di una transazione autorizzata (operazione contestata nell'ambito di un mandato valido);
 - fino a 13 mesi dopo la data di addebito, il rimborso di una transazione non autorizzata (cioè in caso di mandato non valido o non esistente).

Caratteristiche specifiche ADUE B2B

Oltre alle caratteristiche elencate nella sezione caratteristiche comuni, nell'ADUE B2B sia il creditore sia il debitore devono essere classificati come **non consumatori** o **microimprese** ai sensi dei criteri di segmentazione previsti dal D. Lgs. 27.01.2010 n. 11 (che recepisce la Direttiva sui Servizi di Pagamento – *Payment Services Directive*).

I principali elementi caratterizzanti dal punto di vista del **Cliente Debitore** sono i seguenti:

- affinché la banca possa procedere al pagamento delle richieste di addebito il debitore deve comunicare alla banca, **preventivamente** alla ricezione di richieste di addebito da parte del Creditore, tutti i dati dell'autorizzazione sottoscritta con lo stesso Creditore.
L'accettazione del primo mandato deve essere necessariamente effettuata in **filiale**, in quanto la prima sottoscrizione delle norme contrattuali (incluse nel modulo che contiene i dati del mandato) deve essere acquisita dal cliente con firma autografa. Questa prassi è prevista ogni qualvolta su un conto corrente non sia stato precedentemente caricato un mandato ADUE B2B.

Le informazioni che il debitore deve fornire sono:

- il codice identificativo del servizio (B2B);
- il codice identificativo dell'autorizzazione all'addebito;
- il codice identificativo del Creditore;
- il conto da addebitare;
- la tipologia di Mandato (addebito continuativo o singolo);
- un eventuale limite di importo entro cui accettare le disposizioni di addebito.

In tutti i casi in cui gli incassi ADUE B2B pervenuti non dovessero soddisfare i parametri forniti dal cliente, il conto non verrà addebitato e la banca provvederà a **respingere** la transazione.

- La Banca esegue gli Addebiti Diretti ADUE B2B che sono coerenti con i dati della autorizzazione comunicati dal Debitore; peraltro, nel caso in cui il Debitore indichi che l'autorizzazione rilasciata è in via continuativa, la Banca considera come ultimo Addebito Diretto ADUE B2B autorizzato quello indicato come tale nell'ordine disposto dal Creditore e quindi non esegue eventuali Addebiti Diretti ADUE B2B successivi;
- prima di effettuare l'addebito in conto, la Banca controlla altresì che il cliente non abbia revocato l'autorizzazione al pagamento. La revoca dell'accettazione degli addebiti diretti relativi a una specifica autorizzazione all'addebito ADUE B2B comporta la NON esecuzione sul conto indicato degli Addebiti Diretti ADUE B2B a partire dalla data di efficacia della revoca stessa;
- l'ADUE B2B **non prevede il diritto di rimborso** per il debitore per operazioni autorizzate, ossia in presenza di un mandato valido sottoscritto dai clienti.
- L'ADUE B2B prevede il diritto di rimborso per il debitore fino a 13 mesi dopo la data di addebito per operazioni non autorizzate, cioè in caso di mandato non valido o non esistente.

Condizioni economiche ADUE.

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano i **principali costi relativi al prodotto**. Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione Altre spese da sostenere**.

Condizioni economiche lato Debitore ADUE

Spese.

Addebito diretto ADUE (SDD Core)	€ 0,90
Commissione di revoca adue	€ 5,00

Tempistiche.

Tempistiche valide per disposizioni da parte del cliente DEBITORE. (*)

Rifiuto di un pagamento	fino a h. 17 di D-1 giorni lavorativi (TD)
Operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del beneficiario: richiesta di rimborso per transazione contestata	fino a h.17 del 56esimo giorno di calendario dopo la data di addebito del conto
Operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto (**): richiesta di rimborso per transazione non autorizzata (in filiale).	fino a h. 17 di 13 mesi dopo la data di addebito del conto

(*)

D = data scadenza della disposizione di incasso/addebito.

TD = *Target Day* (giorno lavorativo secondo il calendario Target)

(**)

Operazione di pagamento eseguita in modo inesatto:

- richiesta di rettifica per debitore consumatore e microimpresa (in filiale) fino a 13 mesi dopo la data di addebito in conto;
- richiesta di rettifica per debitore non consumatore (in filiale) fino a 60 giorni dopo la ricezione dell'estratto conto.

Condizioni economiche lato Debitore ADUE B2B.

Condizioni economiche lato Debitore.
Spese.

Commissione pagamento Addebito Diretto Unico Europeo - ADUE B2B (SDD Business-to-Business)	€ 0,90
Commissione preavviso addebito ADUE B2B	€ 1,50
Commissione di revoca ADUE B2B	€ 5,00

Tempistiche.
Tempistiche valide per disposizioni da parte del cliente DEBITORE. (*)**

Rifiuto di un pagamento	fino a h. 17 di D-1
Operazione di pagamento eseguita in modo inesatto: richiesta di rettifica per operazione eseguita in modo inesatto (in filiale).	- debitore microimpresa: fino a 13 mesi dopo la data di addebito in conto; - debitore non consumatore: fino a 60 giorni dopo la ricezione dell'estratto conto

(***)

D = data scadenza della disposizione di incasso/addebito.

Avvertenze

Per le condizioni economiche relative al servizio "Copia documentazione" si veda il Foglio Informativo "Servizi vari" disponibile in Filiale e sul sito internet della Banca.

Recesso e reclami
Recesso.

Il contratto è a tempo indeterminato. Il cliente e la banca possono recedere in qualsiasi momento dal contratto mediante comunicazione scritta da darsi con preavviso di almeno 15 giorni; se il cliente è consumatore o microimpresa il termine di preavviso, in caso di recesso della banca, è di almeno due mesi. In caso di utilizzo improprio dei servizi di incasso o per altro giustificato motivo la Banca può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione scritta al cliente.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**,
- per posta elettronica alla casella reclami@intesasnpaolo.com,
- per posta elettronica certificata (PEC) a reclami@pec.intesasnpaolo.com,
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- presso la filiale dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente sul sito www.intesasnpaolo.com nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie",
- se è un Consumatore titolare di contratto My Key, anche tramite APP – dalla funzionalità "Parla con noi" - o Internet Banking, compilando l'apposito form nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie".

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento, se relativi a **operazioni e servizi bancari e finanziari**, entro 45 giorni se riferiti a **prodotti assicurativi** ed entro 60 giorni se si tratta di reclami sui **servizi d'investimento**.

Per i **servizi di pagamento**, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta 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, per tali reclami, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
- in materia assicurativa, ricorrere all'Arbitro Assicurativo

Per sapere come rivolgersi agli Arbitri e l'ambito della rispettiva competenza si può consultare i siti www.arbitrobancariofinanziario.it e www.arbitroassicurativo.org, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente può ricorrere:

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il Cliente consumatore può anche attivare la procedura di Conciliazione Permanente offerta dalla Banca, per i prodotti previsti nel relativo Regolamento.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it. La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF"), il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca, nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie".

Legenda

Banche del Gruppo	Fideuram - Intesa Sanpaolo - Intesa Sanpaolo Private Banking - Isybank
Codice BIC (Bank Identifier Code)	Il BIC contraddistingue le banche o altre istituzioni finanziarie operanti sulla rete SWIFT (il network usato dalle istituzioni finanziarie per scambiarsi dati in modalità sicura), indicandone in maniera univoca il Paese, città e filiale. È anch'esso reperibile sull'estratto conto.
Codice IBAN (International Bank Account Number)	L'IBAN identifica il conto corrente, indicandone in maniera univoca il numero, il Paese presso cui è domiciliato, la banca e la relativa filiale. Per l'Italia, ad esempio, l'IBAN è composto da 27 caratteri ed è reperibile sull'estratto conto.
Codice identificativo del Creditore (Creditor Identifier)	Il Codice Identificativo del Creditore individua con certezza il creditore nell'ambito dello schema di pagamento SEPA Direct Debit Core. L'indicazione di tale codice è obbligatoria nel mandato e in ogni disposizione di incasso/addebito. In Italia il Codice Identificativo del Creditore è costituito da una stringa alfanumerica di 23 caratteri, composta come segue: - posizione 1-2: codice ISO del Paese (per l'Italia è "IT"); - posizione 3-4: caratteri di controllo (c.d. check digit); - posizione 5-7: eventuale business code del creditore per sue esigenze di business (se non è utilizzato dal creditore deve essere indicato il valore "ZZZ"); - posizione 8-23: codice fiscale/partita IVA del creditore (qualora il codice identificativo nazionale sia un codice fiscale/partita IVA provvisoria, entrambi di 11 caratteri, devono essere inseriti 5 zeri di riempimento a sinistra).
Data Regolamento	Data in cui la banca del creditore e la banca del debitore provvedono a scambiarsi l'importo dell'operazione.
Data Scadenza	Data concordata tra debitore e creditore per il pagamento della disposizione di ADUE/ADUE B2B.
Debitore	Soggetto che effettua un Pagamento a credito di un conto di pagamento.
Giorno lavorativo bancario	Giorno di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) nel quale siano operative le banche centrali nazionali di tutti i Paesi in cui siano insediati gli enti che partecipano all'operazione di ADUE / ADUE B2B.
Insoluto	Processo con cui la banca del debitore, non essendo in grado di effettuare l'addebito sul conto del debitore (es: conto inesistente, mancanza fondi), restituisce alla banca del creditore la disposizione di incasso ricevuta dopo il regolamento.
Microimpresa	Un'impresa che occupa meno di dieci persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro.
Restituzione	Processo che permette al creditore di restituire al debitore i fondi relativi a una disposizione

	di incasso dopo la data regolamento.
Rimborso	Facoltà del debitore di richiedere la restituzione del pagamento di somme di cui è già stato effettuato pagamento.
SEPA	SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro diversi dal contante sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. L'Area SEPA comprende: - tutti i paesi dell'Unione Europea; - Norvegia, Islanda e Liechtenstein; - Albania, Principato di Andorra, Città del Vaticano, Macedonia del Nord, Moldavia, Principato di Monaco, Montenegro, Regno Unito, Repubblica di San Marino, Serbia e Svizzera; - le Dipendenze della Corona Britannica (Guernsey, Jersey e Isola di Man), le collettività francesi di Mayotte e Saint-Pierre-et-Miquelon e i territori individuati dall'articolo 355 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFEU).
Share	Principio di ripartizione delle spese in base al quale le banche addebitano le spese e le commissioni di competenza ai rispettivi clienti (creditore/debitore), senza alcuna deduzione dall'importo nominale della disposizione di incasso.
Valuta	Indica, con riferimento alla data dell'operazione, la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi di conto corrente sulla somma addebitata o accreditata.
Tipologia Addebito Ricorrente	Modalità di addebito che prevede una serie di pagamenti a fronte di un'autorizzazione all'addebito (esempio: utenze).
Tipologia Addebito Singolo	Modalità che prevede un singolo pagamento a fronte di un'autorizzazione all'addebito.