

**Banca del Monte di Lucca spa**

sede legale Piazza S.Martino, 4- 55100 Lucca

Tel.centralino 0583-4501 fax 0583-48721

Internet: www.bmlucca.it - email: bmlucca@bmlucca.it,

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6915.3 - Appartenente al Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod.6175.4 – Codice ABI 6915 - Iscrizione Registro delle imprese e codice fiscale n. 01459540462 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi.

**Informazioni ai clienti:** numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email:

bmlonline@bmlucca.it.

**Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 001 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

**Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 01 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 040

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

**INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI  
TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI  
PAGAMENTO CONNESSI AL RAPPORTO DI  
CONTO DI PAGAMENTO  
(Ai sensi dell'art. 126-*quinquiesdecies* ss.  
D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385)**

**CHE COS'È E CONTESTO NORMATIVO**

Il servizio di trasferimento dei servizi di pagamento (di seguito, "il Servizio") è disciplinato dall'art. 126-*quinquiesdecies* e seguenti del D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario) secondo quanto previsto dal Capo III della Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla "comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base" (Direttiva PAD – Payment Accounts Directive).

Il Servizio consente di trasferire da una Banca ad un'altra Banca (cioè da una Banca Originaria a una Banca Nuova) i seguenti servizi di pagamento attivi sul conto di pagamento intrattenuto presso la Banca Originaria (ovvero, sul Conto Originario) portandoli sul conto di pagamento presso la Banca Nuova (ovvero, sul Conto Nuovo):

1. **ordini permanenti di bonifico** cioè i bonifici eseguiti dal Cliente sul Conto Originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi (es. pagamento affitto);
2. **bonifici ricorrenti in entrata**, cioè i bonifici disposti da terzi a favore del Cliente a intervalli regolari o a date predefinite (es. accredito stipendio)
3. **addebiti diretti-ricorrenti**, cioè i pagamenti effettuati dal Cliente mediante addebito del Conto Originario disposto direttamente dal beneficiario dei pagamenti, sulla base del consenso in precedenza dato dal Cliente (es. pagamento utenze);

Il Servizio si applica ai conti di pagamento, cioè ai conti aperti per eseguire versamenti, prelievi e trasferimenti di fondi (c.d. operazioni pagamento) e ai libretti di risparmio contrassegnati da codice IBAN; la richiesta di trasferimento di servizi non può essere avanzata per una carta prepagata in quanto le carte prepagate collocate da Banca Carige non sono munite di codice IBAN.

Il cliente può dare disposizioni alla Banca Nuova di attivare **una o più funzioni previste** dal Servizio, può chiedere il trasferimento di tutti i bonifici/addebiti diretti o solo di parte di essi (c.d. **trasferimento parziale**), il trasferimento del **saldo positivo disponibile** e può dare istruzioni di procedere o meno alla **chiusura del Conto Originario**.

Se il cliente chiede, inoltre, il reindirizzamento automatico dei bonifici ricevuti sul Conto Originario, il Servizio prevede che tutti gli ordini di bonifico a favore del Conto Originario siano reindirizzati automaticamente sul Conto Nuovo nei 12 mesi successivi alla **data di efficacia del trasferimento**, ovvero alla data a partire dalla quale ha effetto il trasferimento; quando il servizio di reindirizzamento dei bonifici cessa oppure quando il Cliente non chiede il reindirizzamento automatico, la Banca Originaria informa tempestivamente il Cliente o l'ordinante dei bonifici della cessazione del servizio di reindirizzamento.

### CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Il Servizio è offerto a **Clienti consumatori** a condizione che il Conto Originario e il Conto Nuovo:

- siano espressi nella **stessa valuta**;
- abbiano la **medesima** intestazione/cointestazione;
- siano intrattenuti presso **Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) situati nel territorio nazionale**.

### AUTORIZZAZIONE AL SERVIZIO

Per attivare il servizio, il **Cliente** deve rilasciare alla Banca Nuova specifica autorizzazione mediante sottoscrizione di apposito Modulo ("**Autorizzazione**") con cui autorizza la Banca Nuova e la Banca Originaria a compiere quanto necessario per lo svolgimento del servizio di trasferimento. La Banca Originaria può contattare il Cliente per esigenze connesse allo svolgimento del Servizio.

Quando i conti hanno due o più titolari, l'~~Autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento~~ è fornita da ciascuno di essi, anche se questi hanno pattuito l'utilizzo del conto a firme disgiunte.

La Banca Nuova inoltra l'Autorizzazione alla Banca Originaria secondo tempistiche e modalità ben definite e riportate di seguito.

### TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO

Il Servizio è eseguito entro il termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Banca Nuova riceve l'Autorizzazione del Cliente, completa di tutte le informazioni necessarie; pertanto il trasferimento è attivo sul Conto Nuovo a partire dal **13° giorno lavorativo**.

Il cliente può indicare nell'Autorizzazione la data a partire dalla quale desidera che il trasferimento abbia effetto (**data di efficacia del trasferimento**) che non può essere antecedente al 13° giorno lavorativo successivo al giorno in cui la Banca Nuova ha ricevuto la richiesta.

L'esecuzione del Servizio non può essere condizionata alla restituzione da parte del Cliente di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al Conto Originario, tuttavia, si fa presente che qualora sia richiesta anche la chiusura del conto, la mancata restituzione e il contestuale utilizzo di tali strumenti potrebbe comportare dei ritardi nell'espletamento delle operazioni di chiusura.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto anche la chiusura del Conto di Origine, la Banca Originaria chiude il conto alla data indicata dal Cliente nell'Autorizzazione (data di efficacia) salvo non risultino obblighi pendenti (identificati in carta di credito, Telepass, Viacard e somme indisponibili a seguito di operazioni eseguite con carte di debito che non sono ancora state contabilizzate) che non consentono la chiusura del conto di pagamento di origine entro tale data. In caso di obblighi pendenti, la Banca Originaria ne informa immediatamente il Cliente fermo restando l'obbligo per la Banca Originaria di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti, salvo il trasferimento del saldo disponibile e la chiusura del conto di pagamento di origine.

### TEMPI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' A CARICO DELLA BANCA NUOVA E DELLA BANCA ORIGINARIA

Per rispettare la data di efficacia indicata nell'Autorizzazione dal cliente, sono previsti i seguenti **termini massimi interbancari**:

- **Entro 2 giorni** lavorativi dalla ricezione dell'Autorizzazione sottoscritta dal Cliente, la Banca Nuova trasmette la richiesta di trasferimento alla Banca Originaria con richiesta di eseguire le disposizioni del Cliente ai fini dell'esecuzione del servizio di trasferimento.
- **Entro 5 giorni** lavorativi dalla ricezione della richiesta, la Banca Originaria invia alla Banca Nuova la risposta di esito negativo o positivo e, in tale caso, trasferisce le informazioni sui servizi di pagamento ed esegue le operazioni necessarie al trasferimento sul Conto Nuovo. La Banca Nuova comunica al Cliente la risposta di esito negativo o positivo del trasferimento.
- **Entro 5 giorni** lavorativi dalla ricezione della risposta della Banca Originaria, la Banca Nuova svolge le attività necessarie per attivare sul nuovo conto i servizi trasferiti.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Il servizio è **gratuito**.

La Banca Nuova e la Banca Originaria forniscono gratuitamente al Cliente le informazioni che lo riguardano rilevanti per l'esecuzione del Servizio e relative agli ordini permanenti e agli addebiti diretti in essere presso la stessa Banca, per un periodo di 6 mesi dal rilascio dell'Autorizzazione.

Si precisa che ai bonifici e agli addebiti diretti trasferiti sul Conto Nuovo vengono applicate le condizioni economiche concordate con la Banca Nuova.

Salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore, anche non patrimoniale, in caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la Banca inadempiente è tenuta a corrispondere al Cliente consumatore, senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a quaranta euro. Tale somma è maggiorata inoltre per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento un tasso annuo pari al valore più elevato del limite stabilito ai sensi e in conformità all'articolo 2, comma 4, della Legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento.

## RECLAMI

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Customer care e gestione reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16123 Genova; e-mail [reclami@bmlucca.it](mailto:reclami@bmlucca.it), posta certificata: [reclami@pec.carige.it](mailto:reclami@pec.carige.it)), che risponde entro al massimo 60 giorni dal ricevimento.

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 il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo, al fine di attivare una procedura di conciliazione volta a trovare un accordo con la Banca. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sui siti [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) o richiesto presso le filiali della Banca. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

## LEGENDA DELLE NOZIONI

**Banca Nuova:** prestatore di servizi di pagamento presso il quale il Cliente apre o detiene un conto di pagamento (c.d. Conto Nuovo): è il soggetto che avvia il servizio di trasferimento richiesto con la sottoscrizione del modulo di trasferimento dei servizi di pagamento.

**Banca Originaria:** prestatore di servizi di pagamento presso il quale il Cliente detiene un conto di pagamento (c.d. Conto Originario) sul quale sono attivati i servizi di pagamento oggetto di trasferimento.

**Cliente:** è soggetto/i richiedente il servizio di trasferimento

**Consumatore:** è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Conto di pagamento:** è un "conto detenuto a nome di uno o più utenti di servizi di pagamento che è utilizzato per l'esecuzione delle operazioni di pagamento".

**Operazione di pagamento:** è l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.

**Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP):** è un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare operazioni di pagamento, inclusa la Banca.