

# OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

## INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca del Monte di Lucca spa - Piazza S.Martino, 4- 55100 Lucca - Tel.centralino 0583 4501 - fax 0583 48721 - Internet: www.gruppocarige.it – e-mail: bmlucca@bmlucca.it - Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia con il numero 6915.3, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di BPER Banca S.p.A. e appartenente al Gruppo bancario BPER Banca S.p.A., iscritto all'Albo dei gruppi bancari cod. n. 5387.6 – Codice ABI 6915 - Cod. Fisc. e Iscrizione Registro delle Imprese di Lucca n. 01459540462 -Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso le filiali della Banca, anche senza essere titolare di un conto corrente di corrispondenza. L'ordine di pagamento viene eseguito sulla base dell'**identificativo unico** (ossia una combinazione di lettere, numeri o simboli che identificano un conto interessato dall'Operazione di pagamento o il Beneficiario; qualora il Cliente non fornisca l'identificativo Unico o fornisca un identificativo Unico incompleto o inesatto, la Banca non è tenuta ad eseguire le istruzioni relative agli ordini di pagamento. Si sottolinea che l'indicazione di un identificativo unico errato potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire l'operazione oppure l'accredito dei fondi a un diverso beneficiario rispetto a quello desiderato. Le operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:

a) il **bonifico domestico (Italia)**: consiste in un'operazione di trasferimento interbancario di fondi denominati in Euro (fino ad un limite di Euro 500.000,00), attraverso la quale il Cliente (Ordinante) richiede alla Banca di disporre il trasferimento di fondi ad un altro soggetto, il Beneficiario, presso la Banca o il diverso Prestatore di Servizi di Pagamento di quest'ultimo aderente alla procedura **interbancaria italiana bonifici al dettaglio**. Affinché l'operazione sia effettuabile, l'ordinante il bonifico deve fornire alla Banca, quale "Identificativo Unico", il CODICE IBAN del beneficiario, indicato a quest'ultimo dalla propria banca.

In caso si tratti di bonifici per detrazioni fiscali, l'ordinante deve specificarne esplicitamente la natura alla Banca, fornire i dati completi tempo per tempo prescritti dalla normativa di cui richiede l'applicazione ed il riferimento alla rispettiva legge introduttiva

b) il **bonifico estero**: consiste in un'operazione di trasferimento interbancario di fondi denominati in Euro o in valuta estera, attraverso la quale l'ordinante, richiede alla Banca di disporre il trasferimento dei fondi ad un altro soggetto (detto beneficiario) presso una Banca estera o un diverso Prestatore di Servizi di Pagamento di quest'ultimo situato in un paese estero, ovvero in un'operazione di trasferimento di fondi denominati in valuta estera verso un beneficiario presso una Banca/un Prestatore di Servizi di Pagamento italiani, ovvero in un'operazione di trasferimento interbancario di fondi denominato in Euro per ordine e/o a favore di soggetti non residenti presso una Banca/un Prestatore di Servizi di Pagamento italiani.

Il servizio presuppone che entrambe le Banche/i Prestatori di Servizi di Pagamento coinvolti nell'operazione aderiscano alle procedure interbancarie per i Bonifici Esteri. Affinché l'operazione sia effettuabile, l'ordinante il bonifico deve fornire alla Banca quale "Identificativo Unico" il CODICE BIC e il CODICE IBAN del beneficiario, entrambi indicati a quest'ultimo dalla propria Banca/ dal proprio Prestatore di Servizi di Pagamento.

- c) il **bollettino bancario Freccia**: è uno strumento di incasso tramite bollettino e consiste in un modulo standardizzato, precompilato e inviato al debitore da parte dell'azienda creditrice; affinché l'operazione sia effettuabile, il pagatore deve fornire alla Banca quale "Identificativo Unico" il codice bollettino, contenente il codice IBAN del beneficiario
- d) la **RiBa (Ricevuta Bancaria)**: il servizio consente al debitore di pagare le Ricevute Bancarie emesse da un creditore e domiciliate presso la Banca. L'ordinante deve comunicare il numero avviso/numero effetto, che costituisce l'"Identificativo Unico" per il pagamento. Le Ri.Ba. sono pagabili il solo giorno di scadenza
- e) il **Mav (Pagamento mediante avviso)**: il Bollettino MAV è un bollettino standardizzato emesso dalla Banca del creditore, prestampato con l'indicazione di nome e cognome del debitore, dell'importo da versare e della scadenza; l'"Identificativo Unico" per il pagamento è costituito dal numero incasso
- f) **altri pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24), RAV
- g) **ricariche telefoni cellulari e carte prepagate** allo sportello e tramite ATM
- h) **prelievo di contanti da ATM** effettuato con carte emesse da altre Banche/Prestatori di Servizi di Pagamento

Le norme sui servizi di pagamento **si applicano ai servizi di pagamento prestati**:

- in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein)
- nella Comunità Europea, a condizione che i prestatori di servizi di pagamento del Pagatore e del Beneficiario siano insediati nella Comunità Europea ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nella Comunità.

Le norme sui servizi di pagamento che stabiliscono la data valuta e la data di disponibilità dei fondi si applicano anche ai servizi di pagamento in cui uno solo dei prestatori di servizi di pagamento è insediato nella Comunità.

Le norme sui servizi di pagamento che stabiliscono i tempi di esecuzione e la data valuta si applicano alle operazioni di pagamento in euro e alle Operazioni di pagamento transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra l'euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro, a condizione che esse abbiano luogo in euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'euro.

### CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO E REVOCA DEL CONSENSO

L'Operazione di pagamento si considera autorizzata solo se il Cliente ha espresso il suo consenso per iscritto sui moduli

forniti dalla Banca o secondo le diverse modalità concordate con la Banca. Una volta ricevuto dalla Banca, l'Ordine di pagamento non può essere revocato.

Nel caso in cui il Cliente e la Banca concordino che l'esecuzione dell'Ordine di pagamento sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un periodo determinato o il giorno in cui il Cliente ha messo i fondi a disposizione della Banca, il Cliente prende atto che il momento della ricezione dell'Ordine si considera coincidente con il giorno convenuto. In tale caso, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno concordato.

#### INFORMAZIONI

Il Cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la Banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

#### OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O INESATTE

Il Cliente può richiedere la rettifica di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto. Per Operazione eseguita in modo inesatto si intende un'Operazione eseguita in modo non conforme all'Ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente alla Banca.

Il Cliente consumatore può richiedere la rettifica con richiesta scritta presentata alla Banca senza indugio e in ogni caso entro 13 mesi dalla data di esecuzione dell'operazione.

Il Cliente non consumatore può richiedere la rettifica con richiesta scritta presentata alla Banca entro 60 giorni dalla data di esecuzione dell'operazione.

Nel caso in cui la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per i servizi di pagamento di cui al Titolo VI del D.lgs 1/9/1993, n. 385, il Cliente ha diritto a presentare la richiesta di rettifica anche una volta decorsi i termini di cui ai commi precedenti.

Ove la Banca sia responsabile, a seguito della richiesta del Cliente, rimborsa senza indugio l'importo dell'Operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto ripristinando il conto come se l'Operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo.

Il Pagatore può comunque scegliere di non ottenere il rimborso, mantenendo l'esecuzione dell'Operazione di pagamento e fatto salvo il diritto di rettifica.

In caso di mancata o inesatta esecuzione di un pagamento a credito del conto, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario nel caso in cui ha ricevuto l'importo del pagamento dal Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore e dal momento che lo ha ricevuto. In tale caso accredita immediatamente l'importo del pagamento sul conto.

In ogni caso, quando un'Operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, su richiesta del Cliente la Banca si adopera senza indugio, per rintracciare l'Operazione di pagamento e comunica il risultato al Cliente. La Banca è inoltre responsabile di tutte le spese ed interessi imputate al Cliente a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

La lingua che disciplina i rapporti tra Banca e Cliente è la lingua italiana.

#### RIFIUTO DELL'OPERAZIONE

L'ordine ricevuto può dar luogo a rifiuto della banca se non fossero soddisfatte tutte le condizioni necessarie per la sua esecuzione. In tal caso la banca comunicherà il rifiuto al cliente, entro i termini di esecuzione dell'operazione, allo

sportello o con diversi mezzi, indicando le motivazioni e suggerendo le correzioni eventualmente necessarie.

#### RECLAMI E RICORSI

La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al D.Lvo n. 385/1993 e successive integrazioni e modificazioni (Testo Unico delle Leggi in materia Bancaria e creditizia) e le relative disposizioni di attuazione.

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della stessa.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di adire l'Autorità Giudiziaria può rivolgersi:

- all'Ombudsman Giurì Bancario, seguendo le modalità indicate nell'apposito regolamento il cui testo è visionabile sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) e presso le filiali della Banca.
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Eventuali informazioni per sapere come rivolgersi all'ABF e conoscere l'ambito della sua competenza possono essere ottenute sui siti [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it), o richieste presso le filiali della Banca d'Italia o presso le filiali della 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.

La Banca è soggetta alle sanzioni amministrative irraggiungibili dalla Banca d'Italia per le violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento ai sensi del D.lgs 1 settembre 1993, n. 385 (TUB) e dell'art. 32 del D.lgs 27 gennaio 2010, n. 11 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente.

I rapporti con la Clientela sono regolati, salvo accordi specifici, dalla Legge italiana.

Per ogni controversia che potesse sorgere tra il Cliente e la Banca in dipendenza dei rapporti fra gli stessi in essere, il foro competente è esclusivamente quello in cui ha sede legale la Banca. E' lasciata tuttavia alla sola Banca la facoltà di adire anche l'Autorità giudiziaria del luogo ove trovasi la dipendenza della Banca stessa presso la quale è costituito il rapporto.

Qualora il Cliente sia soggetto consumatore ai sensi dell'art. 1469 bis C.C. e del D.Lvo 206/2005, il foro competente in via esclusiva coincide con quello di sua residenza o domicilio.

In relazione all'obbligo di cui al D.Lvo 28/2010 di esperire il procedimento di mediazione prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, il Cliente e la Banca possono ricorrere agli organismi sopra citati o ad altro organismo specializzato in materia bancaria e finanziaria iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

-----  
*Ulteriori informazioni sono riportate nei Fogli Informativi a disposizione della clientela presso tutte le dipendenze della Banca.*

## SPESE, ONERI E COMMISSIONI

| <b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>  |  |
|--|--|
| Spese rilascio fotocopie documentazione  | Euro 5,00  |
| Spese per l'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento  | NON PREVISTA   |
| Spese per comunicazione di rifiuto obiettivamente giustificato dell'ordine   | AL MOMENTO NON APPLICATE   |
| Spese per il recupero dei fondi a seguito di inesatta indicazione dell'identificativo unico  | AL MOMENTO NON APPLICATE   |
| Spesa per revoca dell'ordine   | AL MOMENTO NON APPLICATE   |
| <b>BONIFICI DOMESTICI (ITALIA)</b>   |  |
| Spese per bonifici su conti di altre banche in Italia  | Euro 9,00  |
| Spese per bonifici su conti della banca  | Euro 9,00  |
| Spese per bonifici su altra banca con allegati   | Euro 5,00 + commissione interbancaria Euro 4,13 (o Euro 5,16 nel caso di intervento di banca tramite)  |
| Commissioni per bonifici urgenti trasmessi utilizzando la procedura interbancaria Bonifici di Importo Rilevante (BIR)  | Euro 12,00   |
| Valuta applicata all'ordinante   | giorno in cui l'ordine di bonifico è ricevuto dalla Banca  |
| Valute applicate al beneficiario:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• bonifici in arrivo da altre banche</li> <li>• bonifici in arrivo dalla Banca</li> </ul>  | giorno di ricezione dei fondi da parte della Banca<br>giorno di addebito dell'ordinante  |
| <b>BONIFICI DIRETTI VERSO L'ESTERO</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonifici in Euro e corone svedesi diretti verso UE</li> <li>• Bonifici in tutte le altre tipologie di pagamenti, a prescindere dall'importo, dalla divisa e dal paese</li> </ul>                                  | Euro 4,75<br><br>Euro 15,00  |
| Richiesta d'esito  | Euro 25,00   |
| Stop payments  | Euro 25,00   |
| Richiesta variazione dati  | Euro 25,00 (escluso valuta)  |
| Richiesta variazione valuta  | Euro 100,00 + eventuali interessi  |
| Bonifici restituiti  | Euro 25,00   |
| Commissione aggiuntiva per bonifici con coordinate incomplete:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• in euro, su banche italiane</li> <li>• in divisa diversa da euro su banche italiane</li> <li>• in qualsiasi divisa su banche area UE</li> </ul> | Euro 8,00<br>Euro 8,00<br>Euro 8,00  |
| <b>ALTRI PAGAMENTI ALL'ESTERO (ESITI)</b>  |  |
| Commissione di intervento (solo per residenti) allo sportello:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• in euro <b>tra paesi UE</b></li> <li>• in euro <b>tra paesi non UE</b></li> <li>• in <b>divisa diversa</b> dall'euro</li> </ul>                 | nessuna commissione<br>0,15% minimo Euro 3,50<br>0,15% minimo Euro 3,50  |
| Valuta di addebito   | giorno di acquisto della divisa sul mercato dei cambi  |
| Valuta per la Banca estera   | secondo giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione dell'acquisto della divisa (salvo deroghe per bonifici urgenti)  |
| Tasso di cambio  | Il cambio di vendita divisa alla clientela corrisponde alla media "denaro/lettera" rilevata sul mercato dei cambi attraverso primario info provider nel momento di esecuzione della transazione diminuita di uno scarto max dell'1,50%, variabile a seconda della divisa negoziata |

| <b>ALTRE COMMISSIONI SERVIZI DI PAGAMENTO</b>  |   |
|--|---|
| Pagamento imposte e tasse:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamento MODD. F23 e F24</li> <li>• Pagamento bollettino RAV</li> <li>• Smarrimento attestati</li> </ul> | gratuito<br>Euro 3,00<br>Euro 30,00 per lettera/dichiarazione di smarrimento<br>attestato   |
| Riscossione utenze (salve convenzioni particolari)   | Euro 5,00   |
| Riscossione contributi:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• INPS/INPDAl (riscossi tramite MOD. F24)</li> </ul>   | nessuna commissione   |
| MAV presso qualsiasi dipendenza  | gratuito  |
| RIBA presso qualsiasi dipendenza   | gratuito  |
| Pagamento bollettino bancario Freccia  | Euro 1,50   |
| Riscossione canoni di locazione e accettazione di versamenti di tipo analogo   | Euro 1,25   |
| Ricarica carta prepagata Ricarige  | Allo sportello euro 2,50  |
| <b>TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE</b>   |   |
| Bonifico su conti della Banca  | giorno di esecuzione  |
| Termine massimo di esecuzione bonifici Domestici (Italia)  | i fondi sono normalmente riconosciuti alla banca del beneficiario il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine da parte della Banca. Se l'ordine del bonifico è impartito su supporto cartaceo i predetti termini sono allungati di un giorno.                                |
| Termine di esecuzione bonifici transfrontalieri ex Regolamento CE/924/09 modificato dal Regolamento CE 260/12  | primo giorno lavorativo bancario successivo alla data di accettazione dell'ordine, salvo diversi termini convenuti con l'ordinante. Se l'ordine di bonifico è impartito su supporto cartaceo il termine massimo è il secondo giorno lavorativo successivo alla data ordine.                               |
| Pagamento tributi F24  | i fondi sono trasferiti dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario nei termini e secondo le regole tempo per tempo stabilite dalla convenzione per l'effettuazione del servizio stipulata tra l'Associazione Bancaria Italiana e l'Agenzia delle Entrate.                         |
| Pagamento RAV  | la Banca trasferisce i fondi al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario entro il primo giorno operativo bancario successivo a quello dell'accettazione dell'operazione. Qualora la richiesta di operazione sia presentata in formato cartaceo i predetti termini sono allungati di un giorno. |
| Pagamento Ri.Ba.   | i fondi sono trasferiti alla Banca del Creditore il giorno lavorativo successivo alla data di scadenza.   |
| Pagamento MAV e Bollettino bancario Freccia  | la Banca trasferisce i fondi al Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario entro il primo giorno operativo bancario successivo a quello dell'accettazione dell'operazione. Qualora la richiesta di operazione sia presentata in formato cartaceo i predetti termini sono allungati di un giorno. |
| Ricarica telefoni cellulari<br>Ricarica carta prepagata Ricarige   | In generale, il trasferimento dei fondi avviene immediatamente dopo l'accettazione dell'operazione, e comunque non oltre il primo giorno operativo bancario successivo. Se l'ordine è impartito su supporto cartaceo il predetto termine massimo è allungato di un giorno operativo bancario.             |
| <b>GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (CUT OFF)</b>   |   |
| I TEMPI DI ESECUZIONE DICHIARATI PRESSUPPONGONO CHE GLI ORDINI SIANO RICEVUTI<br>NELL'ORARIO DI SPORTELLO  |   |