

INFORMAZIONI SULLA BANCA

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. Capitale Sociale € 70.841.251,00.

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 SUL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL RAPPORTO DI CONTO DI PAGAMENTO (Ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 33/2015)

CHE COS'È E CONTESTO NORMATIVO

Il 25 gennaio 2015 è entrato in vigore il Decreto Legge 24 gennaio 2015 n. 3 che, all'art. 2 "Norme sul trasferimento dei servizi di pagamento connessi al rapporto di conto di pagamento" cosiddetta "Portabilità dei conti correnti", disciplina la procedura di trasferimento dei conti di pagamento secondo quanto previsto al capo III della Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo 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).

Nella Gazzetta Ufficiale di serie Generale n. 70 del 25 marzo 2015 è stata pubblicata la **Legge 24 marzo 2015 n. 33** che converte in Legge, con modificazioni, il citato Decreto e disciplina l'offerta da parte dei **Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP)**¹ del Servizio di Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al rapporto di conto di pagamento.

Nella Gazzetta Ufficiale di serie Generale n. 75 del 30 marzo 2017, è stato pubblicato il Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 37 che ha confermato le caratteristiche del servizio.

Il servizio consente il trasferimento da un **conto di pagamento**² (conto originario intrattenuto presso la Banca Originaria) ad un altro (nuovo conto intrattenuto presso la Banca Nuova) di:

1. **bonifici**, intesi come **ordini permanenti di bonifico**³ disposti dal conto originario e **bonifici ricorrenti in entrata**⁴ sul conto originario;
2. **ordini di addebito diretto**⁵;

¹ **Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP)** è un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare operazioni di pagamento, inclusa la Banca.

² Il **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". Il trasferimento dei servizi di pagamento non si applica se tali servizi sono connessi ad un rapporto di conto identificato dall'IBAN di una carta prepagata e ai libretti di risparmio.

³ Gli **ordini permanenti di bonifico** sono gli ordini di bonifico SEPA Credit Transfer eseguiti sul conto originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi, su specifica richiesta impartita dal cliente.

⁴ I **bonifici ricorrenti in entrata** sono i pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario.

3. **saldo disponibile positivo** del conto originario.

Il cliente può dare disposizioni alla Banca Nuova (PSP Nuovo) 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**) e può dare istruzioni di procedere o meno alla **chiusura del conto originario**.

Se il cliente chiede il trasferimento di tutti i bonifici, il Servizio prevede che tutti gli ordini di bonifico a favore del conto originario siano reindirizzati automaticamente sul nuovo conto nei 12 mesi successivi alla data di efficacia del trasferimento.

CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Il Servizio è offerto a **clienti consumatori** a condizione che il conto originario e il nuovo conto (Conto di destinazione):

- 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 presentare e rilasciare alla Banca Nuova (PSP Nuovo) specifica autorizzazione mediante sottoscrizione di apposito Modulo ("**autorizzazione**" o "modulo autorizzativo"), nel quale può, tra l'altro, indicare la data a partire dalla quale ha effetto il trasferimento ("**data di efficacia del trasferimento**"). Con il precitato modulo il cliente autorizza la Banca Nuova e la Banca Originaria a compiere quanto necessario per lo svolgimento del servizio di trasferimento.

Il cliente indica se intende avvalersi della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici.

Quando i conti hanno due o più titolari, l'autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento è fornita da ciascuno di essi.

Il Modulo di autorizzazione è disponibile sul sito www.sepaitalia.eu.

La Banca Nuova (PSP Nuovo) provvede ad inoltrare il modulo alla Banca Originaria (PSP Originario) secondo tempistiche e modalità ben definite.

TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO

Il servizio di trasferimento è eseguito entro il termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Banca Nuova (PSP Nuovo) riceve l'autorizzazione del cliente, completa di tutte le informazioni necessarie; pertanto il trasferimento è attivo sul nuovo conto a partire dal **13° giorno lavorativo**.

Il cliente può indicare 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 (PSP Nuovo) ha ricevuto la richiesta.

Il Servizio consente al cliente che abbia richiesto una o più funzioni di trasferimento, di disporre la chiusura dei rapporti di conto originario alla data di efficacia. La Banca Originaria (PSP Originario) chiude il conto alla data indicata dal cliente salvo non risultino adempimenti pendenti⁶ dei quali informa il cliente.

⁵ L'**addebito diretto** è un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti periodici in via automatica. Si basa sull'esistenza di un accordo preliminare tra debitore e creditore (mandato).

⁶ Gli **adempimenti pendenti** possono essere **ostativi** al proseguimento della pratica (ad esempio: l'inesistenza del Conto corrente o l'assenza delle firme necessarie) o **dilatatori** per il rispetto dei termini prefissati dalla Legge o indicati dal cliente (ad esempio: le carte di

In tal caso, assicura di effettuare tutte le altre operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento, diverse dalla chiusura del conto di pagamento di origine, nei termini.

Sono adempimenti pendenti, ad esempio, la mancata consegna della documentazione richiesta e/o della materialità/strumentazione in dotazione del cliente nonché, più in generale, la mancata esecuzione da parte dello stesso delle attività strumentali all'estinzione del rapporto, come previste dalla Banca Originaria (PSP Originario) nell'ambito del contratto quadro relativo al conto di pagamento.

TEMPI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' A CARICO DELLA BANCA NUOVA (PSP NUOVO) E DELLA BANCA ORIGINARIA (PSP ORIGINARIO)

Per rispettare il termine dei 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del cliente, sono previsti i seguenti **termini massimi interbancari**:

- **Entro 2 giorni** lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione sottoscritta dal cliente, la Banca Nuova (Nuovo PSP) trasmette la richiesta di trasferimento alla Banca Originaria (PSP Originario) con richiesta di eseguire le disposizioni del cliente ai fini dell'esecuzione del servizio di trasferimento⁷.
- **Entro 5 giorni** lavorativi dalla ricezione della richiesta, la Banca Originaria invia alla Banca Nuova (PSP Nuovo) 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 nuovo conto⁸. La Banca Nuova (PSP Nuovo) deve comunicare al cliente la risposta di esito negativo o positivo del trasferimento.
- **Entro 5 giorni** lavorativi dalla ricezione della risposta della Banca Originaria (PSP Originario), la Banca Nuova (PSP Nuovo) svolge le attività necessarie per attivare sul nuovo conto i servizi trasferiti⁹.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il servizio è **gratuito**.

La Banca Nuova (PSP Nuovo) e la Banca Originaria (PSP Originario) forniscono gratuitamente al cliente le informazioni riguardanti l'esecuzione del Servizio per un periodo di 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione.

Il cliente che intende presentare un reclamo sullo svolgimento del servizio di trasferimento deve seguire le modalità indicate nella successiva Sezione "Recesso e Reclami".

In caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la Banca (PSP) inadempiente è tenuta a corrispondere al consumatore una somma di denaro, a titolo di penale, pari a quaranta euro, 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 dell'art. 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento.

In caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la Banca (PSP) inadempiente è tenuta

RECLAMI

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16121 Genova; e-mail reclami@bmlucca.it, posta certificata: reclami@pec.carige.it, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

credito o i Telepass hanno cicli di addebito che possono essere successivi alla data di efficacia indicata dal cliente o individuata secondo i termini fissati dalla Legge, di conseguenza per la chiusura del conto, è necessario attendere l'avvenuto addebito).

⁷ In pratica, nei 2 giorni lavorativi la Banca Nuova acquisisce la richiesta, apre il nuovo conto, attiva le procedure interbancarie di trasferibilità (bonifici, strumenti finanziari ecc.) e invia la richiesta di trasferimento alla Banca Originaria tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

⁸ In pratica, nei 5 giorni lavorativi, la Banca Originaria verifica l'ammissibilità della richiesta, raccoglie le informazioni sui servizi da trasferire, annulla gli assegni, revoca le carte, si predispose al trasferimento dei mandati attivi di addebito diretto, si predispose al trasferimento dei bonifici, attiva il processo di chiusura conto e trasferimento del saldo.

⁹ Nei 5 giorni lavorativi la Banca Nuova attiva sul nuovo conto i servizi trasferiti, comunica ai creditori o ai pagatori le nuove coordinate di conto (laddove richiesto dal cliente che, altrimenti, può provvedere direttamente), comunica al cliente l'esito del servizio di trasferimento.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di adire l'Autorità Giudiziaria e fermo restando quanto disposto dal D.L. 69/2013 (convertito dalla legge n. 98/2013) in materia di mediazione obbligatoria, può rivolgersi:

- 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 e 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 e 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

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

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". Il trasferimento dei servizi di pagamento non si applica se tali servizi sono connessi ad un rapporto di conto identificato dall'IBAN di una carta prepagata e ai libretti di risparmio.

Ordini permanenti di bonifico sono gli ordini di bonifico SEPA Credit Transfer eseguiti sul conto originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi, a fronte di specifica richiesta impartita da consumatore.

Bonifici ricorrenti in entrata sono i pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario.

Addebito diretto è un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti periodici in via automatica. Si basa sull'esistenza di un accordo preliminare tra debitore e creditore (mandato).

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

Il 25 gennaio 2015 è entrato in vigore il Decreto Legge 24 gennaio 2015 n. 3 che, all'art. 2 "Norme sul trasferimento dei servizi di pagamento connessi al rapporto di conto di pagamento" cosiddetta "Portabilità dei conti correnti", disciplina la procedura di trasferimento dei conti di pagamento secondo quanto previsto al capo III della Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo 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).

Nella Gazzetta Ufficiale di serie Generale n. 70 del 25 marzo 2015 è stata pubblicata la **Legge 24 marzo 2015 n. 33** che converte in Legge, con modificazioni, il citato Decreto e disciplina l'offerta da parte dei **Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP)**¹⁰ del Servizio di Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al rapporto di conto di pagamento.

Nella Gazzetta Ufficiale di serie Generale n. 75 del 30 marzo 2017, è stato pubblicato il Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 37 che ha confermato le caratteristiche del servizio.

¹⁰ **Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP)** è un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare operazioni di pagamento, inclusa la Banca.

Il servizio consente il trasferimento da un **conto di pagamento**¹¹ (conto originario intrattenuto presso la Banca Originaria) ad un altro (nuovo conto intrattenuto presso la Banca Nuova) di:

4. **bonifici**, intesi come **ordini permanenti di bonifico**¹² disposti dal conto originario e **bonifici ricorrenti in entrata**¹³ sul conto originario;
5. **ordini di addebito diretto**¹⁴;
6. **saldo disponibile positivo** del conto originario.

Il cliente può dare disposizioni alla Banca Nuova (PSP Nuovo) 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**) e può dare istruzioni di procedere o meno alla **chiusura del conto originario**.

Se il cliente chiede il trasferimento di tutti i bonifici, il Servizio prevede che tutti gli ordini di bonifico a favore del conto originario siano reinderizzati automaticamente sul nuovo conto nei 12 mesi successivi alla data di efficacia del trasferimento.

CHI PUO' USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Il Servizio è offerto a **clienti consumatori** a condizione che il conto originario e il nuovo conto (Conto di destinazione):

- 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 presentare e rilasciare alla Banca Nuova (PSP Nuovo) specifica autorizzazione mediante sottoscrizione di apposito Modulo ("**autorizzazione**" o "modulo autorizzativo"), nel quale può, tra l'altro, indicare la data a partire dalla quale ha effetto il trasferimento ("**data di efficacia del trasferimento**"). L'autorizzazione è **firmata da tutti gli intestatari del nuovo conto** (che devono coincidere con gli intestatari del conto originario). Con il precitato modulo il cliente autorizza la Banca Nuova e la Banca Originaria a compiere quanto necessario per lo svolgimento del servizio di trasferimento.

Quando i conti hanno due o più titolari, l'autorizzazione all'esecuzione del servizio di trasferimento è fornita da ciascuno di essi.

Il Modulo di autorizzazione è disponibile sul sito www.sepaitalia.eu.

La Banca Nuova (PSP Nuovo) provvede ad inoltrare il modulo alla Banca Originaria (PSP Originario) secondo tempistiche e modalità ben definite.

TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO

Il servizio di trasferimento è eseguito entro il termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la Banca Nuova (PSP Nuovo) riceve l'autorizzazione, completa di tutte le informazioni necessarie, del cliente; pertanto il trasferimento è attivo sul nuovo conto a partire dal **13° giorno lavorativo**.

¹¹ Il **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". Il trasferimento dei servizi di pagamento non si applica se tali servizi sono connessi ad un rapporto di conto identificato dall'IBAN di una carta prepagata e ai libretti di risparmio.

¹² Gli **ordini permanenti di bonifico** sono gli ordini di bonifico SEPA Credit Transfer eseguiti sul conto originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi, su specifica richiesta impartita dal cliente.

¹³ I **bonifici ricorrenti in entrata** sono i pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario.

¹⁴ L'**addebito diretto** è un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti periodici in via automatica. Si basa sull'esistenza di un accordo preliminare tra debitore e creditore (mandato).

Il cliente può indicare 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 (PSP Nuovo) ha ricevuto la richiesta.

Il cliente indica se intende avvalersi della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici.

Il Servizio consente al cliente che abbia richiesto una o più funzioni di trasferimento, di disporre la chiusura dei rapporti di conto originario alla data di efficacia. La Banca Originaria (PSP Originario) chiude il conto alla data indicata dal cliente salvo non risultino adempimenti pendenti¹⁵ dei quali informa il cliente.

Sono adempimenti pendenti, ad esempio, la mancata consegna della documentazione richiesta e/o della materialità/strumentazione in dotazione del cliente nonché, più in generale, la mancata esecuzione da parte dello stesso delle attività strumentali all'estinzione del rapporto, come previste dalla Banca Originaria (PSP Originario) nell'ambito del contratto quadro relativo al conto di pagamento.

TEMPI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' A CARICO DELLA BANCA NUOVA (PSP NUOVO) E DELLA BANCA ORIGINARIA (PSP ORIGINARIO)

Per rispettare il termine dei 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del cliente, sono previsti i seguenti **termini massimi interbancari**:

- **Entro 2 giorni** lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione sottoscritta dal cliente, la Banca Nuova (Nuovo PSP) trasmette la richiesta di trasferimento alla Banca Originaria (PSP Originario) con richiesta di eseguire le disposizioni del cliente ai fini dell'esecuzione del servizio di trasferimento¹⁶.
- **Entro 5 giorni** lavorativi dalla ricezione della richiesta, la Banca Originaria invia alla Banca Nuova (PSP Nuovo) 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 nuovo conto¹⁷. La Banca Nuova (PSP Nuovo) deve comunicare al cliente la risposta di esito negativo o positivo del trasferimento.
- **Entro 5 giorni** lavorativi dalla ricezione della risposta della Banca Originaria (PSP Originario), la Banca Nuova (PSP Nuovo) svolge le attività necessarie per attivare sul nuovo conto i servizi trasferiti¹⁸.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il servizio è **gratuito**.

La Banca Nuova (PSP Nuovo) e la Banca Originaria (PSP Originario) forniscono gratuitamente al cliente le informazioni riguardanti l'esecuzione del Servizio per un periodo di 6 mesi dal rilascio dell'autorizzazione.

Il cliente che intende presentare un reclamo sullo svolgimento del servizio di trasferimento deve seguire le modalità indicate nella successiva Sezione "Recesso e Reclami".

In caso di mancato rispetto delle modalità e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la Banca (PSP) inadempiente è tenuta a corrispondere al consumatore una somma di denaro, a titolo di penale, pari a quaranta euro, maggiorata inoltre per ciascun giorno di ritardo di un ulteriore importo

¹⁵ Gli **adempimenti pendenti** possono essere **ostativi** al proseguimento della pratica (ad esempio: l'inesistenza del Conto corrente o l'assenza delle firme necessarie) o **dilatatori** per il rispetto dei termini prefissati dalla Legge o indicati dal cliente (ad esempio: le carte di credito o i Telepass hanno cicli di addebito che possono essere successivi alla data di efficacia indicata dal cliente o individuata secondo i termini fissati dalla Legge, di conseguenza per la chiusura del conto, è necessario attendere l'avvenuto addebito).

¹⁶ In pratica, nei 2 giorni lavorativi la Banca Nuova acquisisce la richiesta, apre il nuovo conto, attiva le procedure interbancarie di trasferibilità (bonifici, strumenti finanziari ecc.) e invia la richiesta di trasferimento alla Banca Originaria tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

¹⁷ In pratica, nei 5 giorni lavorativi, la Banca Originaria verifica l'ammissibilità della richiesta, raccoglie le informazioni sui servizi da trasferire, annulla gli assegni, revoca le carte, si predispose al trasferimento dei mandati attivi di addebito diretto, si predispose al trasferimento dei bonifici, attiva il processo di chiusura conto e trasferimento del saldo.

¹⁸ Nei 5 giorni lavorativi la Banca Nuova attiva sul nuovo conto i servizi trasferiti, comunica ai creditori o ai pagatori le nuove coordinate di conto (laddove richiesto dal cliente che, altrimenti, può provvedere direttamente), comunica al cliente l'esito del servizio di trasferimento.

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 dell'art. 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento.

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, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al 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 Reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16121 Genova; e-mail reclami@carige.it, posta certificata: reclami@pec.carige.it, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di adire l'Autorità Giudiziaria e fermo restando quanto disposto dal D.L. 69/2013 (convertito dalla legge n. 98/2013) in materia di mediazione obbligatoria, può rivolgersi:

- 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 e 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 e 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

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

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". Il trasferimento dei servizi di pagamento non si applica se tali servizi sono connessi ad un rapporto di conto identificato dall'IBAN di una carta prepagata e ai libretti di risparmio.

Ordini permanenti di bonifico sono gli ordini di bonifico SEPA Credit Transfer eseguiti sul conto originario ad intervalli regolari o a date predefinite, in favore di soggetti terzi, a fronte di specifica richiesta impartita da consumatore.

Bonifici ricorrenti in entrata sono i pagamenti SEPA Credit Transfer accreditati in maniera ricorrente sul conto originario.

Addebito diretto è un servizio di pagamento che consente di effettuare pagamenti periodici in via automatica. Si basa sull'esistenza di un accordo preliminare tra debitore e creditore (mandato).

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