



## FOGLIO INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELLA CLIENTELA AI SENSI DL D.LGS. N. 385/1993 SULLA TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E DEI RAPPORTI CON I CLIENTI

# IP1

Aggiornato al 01/04/2022

### 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.

**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

### Dati e Qualifica del soggetto incaricato dell'Offerta Fuori Sede

Nome e Cognome/Ragione Sociale: .....

Sede: .....

Telefono - email: .....

N° delibera iscrizione ad Albi o elenchi: .....

### RISCOSSIONI ESAZIONI PAGAMENTI E SERVIZI VARI

### CARATTERISTICHE

#### RISCOSSIONI ESAZIONI E PAGAMENTI

La Banca è convenzionata con diversi enti e società per la riscossione di imposte, tasse, utenze, contributi e pagamenti. Il servizio è svolto sulla base di specifici accordi tra la Banca e le parti interessate.

#### RILASCIO CERTIFICAZIONI

La Banca, su richiesta della clientela, può rilasciare attestazioni di passività bancarie relativamente ai rapporti intrattenuti con la stessa e altre certificazioni (attestazioni di attività bancarie, lettere di referenze bancarie, certificazioni di bilancio, ecc.).

#### PRATICHE DI SUCCESSIONE

La Banca cura il disbrigo delle pratiche di successione relative ai cespiti del de cujus depositati presso la medesima.

Si rinvia ai fogli informativi dei conti correnti che riportano le condizioni dei servizi regolati in conto corrente.

### RISCHI

Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio).

### CONDIZIONI ECONOMICHE

#### PAGAMENTO IMPOSTE E TASSE

Pagamento MODD. F23 e F24: gratuito

Pagamento RAV:

- Contanti: € 3,00

- Con addebito in C/C: € 1,03

- Tramite servizi online: € 0,50

- Tramite servizio telefonico con operatore: € 1,50

- Tramite ATM (ove l'ATM lo preveda):

➤ Contanti: € 2,50

- Con addebito in C/C: € 0,75

**Duplicato quietanza:** € 7,75

**Smarrimento attestati di pagamenti tributi:** € 30,00 per lettera/dichiarazione di smarrimento attestato.

## RISCOSSIONE UTENZE

**Utenze per cui non esistono specifiche convenzioni):**

- **Allo sportello:**
  - Contanti: € 5,00
  - Con addebito in c/c: € 2,50
- **Con delega permanente:** € 0,75
- **Tramite servizi online:** € 0,75
- **Tramite servizio telefonico con operatore:** € 1,50.

Il pagamento delle utenze Enel (Servizio Elettrico Nazionale) e Telecom tramite servizio online richiede i seguenti tempi di riversamento delle somme all'ente:

- Enel: 3 giorni lavorativi successivi alla data di pagamento
- Telecom: il primo giovedì successivo alla data di pagamento.

Pertanto l'utenza risulterà pagata solo il giorno di effettivo riversamento

## ALTRE RISCOSSIONI ESAZIONI E PAGAMENTI VARI

**Riscossione vincite concorsi pronostici, lotto e lotterie nazionali:** 0,30% (minimo € 75,00 massimo € 260,00), oltre all'eventuale rimborso spese sostenute.

**Incasso documenti autoveicoli (a carico del concessionario):** 0,30% dell'importo del documento (minimo € 3,10, massimo € 30,99).

### Pagamento di bollettini postali

- **Tramite Servizi online – Piattaforma Fastbank**
  - Bollettino **bianco:** € 2,25 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 1,15 compenso Banca
  - Bollettino **premarcato:** € 2,25 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 1,15 compenso Banca
- **Tramite ATM – Piattaforma Fastbank, cash-in e chioschi (ove l'ATM lo preveda)**
  - Bollettino **bianco:**
    - in contanti: € 4,10 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 3,00 compenso Banca
    - con addebito in conto: € 2,25 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 1,15 compenso Banca
  - Bollettino **premarcato:**
    - in contanti: € 4,10 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 3,00 compenso Banca
    - con addebito in conto: € 2,25 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 1,15 compenso Banca
- **Allo Sportello**
  - Bollettino **bianco (di prossima attivazione):** € 5,00 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 3,90 compenso Banca
  - Bollettino **premarcato:** € 5,00 di cui € 1,10 riconosciuti a Poste Italiane e € 3,90 compenso Banca.

**Pagamento bollo auto in Regioni e Province convenzionate con ACI - PagoPA** € 1,50 per il pagamento sui Servizi Online.

### Pagamento bollettini C-Bill – PagoPA:

- **Tramite Servizi online:** € 1,50
- **Tramite ATM (ove l'ATM lo preveda):**
  - in contanti: € 1,50

## Telepass Family

### Condizioni bancarie

- Commissione annuale percepita dalla Banca in via anticipata: € 6,20
  - Valuta applicata alle operazioni di addebito: giornata del flusso di addebito da Telepass S.p.A.
- Per le altre condizioni economiche del servizio Telepass Family si rimanda al sito [www.telepass.it](http://www.telepass.it)

### Spese per richiesta fotocopie:

- € 9,00 per comunicazione periodica di cui all'art. 119 del D.lgs. n. 385/1993 consegnata con raccomandata (€ 1,00 per copie aggiuntive alla prima richiesta)

Aggiornato al 01/04/2022

- € 5,00 per comunicazione periodica di cui all'art. 119 del D.lgs. n. 385/1993 consegnata allo sportello o con mail (€ 1,00 per copie aggiuntive alla prima richiesta)
- € 11,00 per altra documentazione consegnata con raccomandata (€ 2,50 per copie aggiuntive alla prima richiesta)
- € 7,50 per altra documentazione consegnata allo sportello o con mail (€ 2,50 per copie aggiuntive alla prima richiesta).

#### **RILASCIO CERTIFICAZIONI**

**Rilascio attestazioni di passività bancarie e altre certificazioni:** € 30,00.

**Rilascio attestazioni di attività bancarie:** € 30,00.

**Richiesta dati e notizie su rapporti bancari:** € 30,00 oltre al recupero delle spese sostenute.

**Richiesta da parte della clientela di lettere di referenze bancarie:** € 30,00 Recupero eventuali spese postali sostenute.

**Attestazione di affidamento per l'accesso alla professione di auto trasportatore:** € 50,00.

**Certificazioni di bilancio:** società non affidate € 200,00 + recupero spese (€ 4,00 a fotocopia), società affidate € 300,00 + recupero spese (€ 4,00 a fotocopia) + € 50,00 per ogni allegato.

**ASSEVERAZIONE DEI PIANI ECONOMICI E FINANZIARI (condizioni valide dall'1/06/2014):** commissione, soggetta ad I.V.A., quantificata in funzione del volume di investimento:

- volume di investimento fino a 1.000.000 euro: 8.000 euro
- volume di investimento da 1.000.001 a 5.000.000 euro: 9.000 euro
- volume di investimento da 5.000.001 a 10.000.000 euro: 10.000 euro
- volume di investimento da 10.000.001 a 15.000.000 euro: 12.500 euro
- volume di investimento da 15.000.001 a 20.000.000 euro: 15.000 euro
- volume di investimento da 20.000.001 a 30.000.000 euro: 20.000 euro
- volume di investimento da 30.000.001 a 50.000.000 euro: 25.000 euro
- volume di investimento da 50.000.001 a 100.000.000 euro: 35.000 euro
- volume di investimento oltre 100.000.000 euro: 50.000 euro.

#### **PRATICHE DI SUCCESSIONE**

- 1,5% del cespite, minimo € 50,00 massimo € 150,00, per pratiche liquidate con procedura rapida;
- 2% del cespite minimo € 75,00 massimo € 200,00 per procedura ordinaria.

#### **RECESSO E RECLAMI**

Lo svolgimento dei servizi viene svolto a seguito di richiesta del Cliente che riceve conferma scritta dell'attività svolta dalla Banca mediante rilascio di idonea ricevuta che attesta, oltre all'avvenuta esecuzione dell'ordine, le eventuali commissioni e spese percepite e vale altresì quale ricevuta dell'addebito in conto corrente ove il Cliente abbia richiesto di regolare contabilmente l'operazione mediante il conto corrente.

Si rinvia ai fogli informativi dei conti correnti per quanto riguarda le clausole disciplinanti il servizio di conto corrente.

#### **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;



**FOGLIO INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELLA CLIENTELA  
AI SENSI DL D.LGS. N. 385/1993 SULLA TRASPARENZA  
DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI E DEI RAPPORTI CON I  
CLIENTI**

**IP1**

**Aggiornato al 01/04/2022**

- Conciliatore BancarioFinanziario, 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 BancarioFinanziario 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 PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE**

**RAV:** riscossione mediante avviso. Il bollettino di pagamento standardizzato denominato RAV viene recapitato al contribuente che potrà pagare presso qualunque sportello bancario o postale.