



NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI  
(D.LGS 385 DEL 01/09/1993 e successivi aggiornamenti)

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

**BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO S.p.A. - GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA**

Sede Sociale: Viale Marti, 443 -55100 - Lucca - Iscr. Albo Aziende di Credito n. 5564 - R.E.A. - Lucca n. 181609

Codice Banca n.3242 - Cod. Fisc. n. 01880620461

Tel. 0583 43271 - Fax 0583 491255 – [www.bancodilucca.it](http://www.bancodilucca.it)

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia,  
iscrizione all'albo delle Aziende di Credito presso Banca d'Italia n. 5564

In caso di offerta "Fuori Sede" compilare i riferimenti del soggetto che entra in contatto con il cliente:

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_ Società: \_\_\_\_\_ Qualifica: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_ Numero di telefono: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia del presente documento dal soggetto sopra indicato:

Nome del Cliente: \_\_\_\_\_ Data e Firma del Cliente \_\_\_\_\_

**La Banca non commercializza questo prodotto attraverso tecniche di comunicazione a distanza.**

**Se quanto illustrato in questo foglio informativo non è chiaro o se si necessita di ulteriori informazioni, è opportuno chiedere chiarimenti al personale prima della firma.**

## CARATTERISTICHE RISCHI TIPICI

### **ACQUISTO E VENDITA DI VALUTE ESTERE**

Si tratta dell'operazione di acquisto e vendita di banconote o acquisto di assegni in valute estere e/o euro di conto estero contro euro.

Tra i principali rischi del servizio occorre tenere presente che il cambio tra l'euro e le altre banconote espresse in valute estere è soggetto ad oscillazioni e può variare più volte nella giornata operativa. Inoltre l'operazione di acquisto di banconote o altri mezzi di pagamento, viene effettuato dalla banca salvo buon fine.

### **ASSEGNI BANCARI SU FONDI A DISPOSIZIONE – ASSEGNI CIRCOLARI**

Per la richiesta di emissione di assegni bancari tratti su fondi a disposizione e/o di assegni circolari, l'assunzione dell'incarico o l'esecuzione dell'operazione richiesta resta subordinata al versamento/costituzione, da parte del cliente, oltre che della necessaria provvista, delle commissioni e spese previste, nonché al rimborso di tutti gli oneri fiscali ed in particolare quelli previsti dall'imposta di bollo.

Rischi Tipici (specifici e generici)

- Gli assegni/vaglia sono accettati dalla banca con riserva di verifica della stessa e salvo buon fine. In caso di mancato incasso, il cliente ha l'obbligo di rimborso.
- Per l'emissione di assegni circolari, in base alla normativa antiriciclaggio vigente, il richiedente l'assegno risponde sempre della mancata apposizione della clausola NON TRASFERIBILE, ed è quindi tenuto alla verifica dell'esatta compilazione.

### **EFFETTI**

E' possibile effettuare il ritiro di effetti presso la nostra Banca qualora la domiciliazione sia stata effettuata presso una Banca terza e pagare gli effetti domiciliati presso la nostra Banca.

### **UTENZE E BOLLETTINI**

Attraverso il servizio di pagamento, il cliente dà mandato alla Banca, in via non continuativa, di effettuare pagamenti a favore di terzi di determinate somme di denaro, ed in particolare:

- di pagare, oltre a imposte, contributi e tasse con le procedure F24 e F23, gratuite per la clientela, anche imposte iscritte al ruolo con la procedura RAV (riscossione mediante avviso), taluni contributi con gli appositi bollettini;
- di pagare, mediante bollettini prestampati MAV o Bollettino Bancario FRECCIA, fatture emesse da qualsiasi Azienda creditrice in territorio nazionale;
- di pagare, mediante appositi bollettini prestampati, fatture relative ad utenze di gas / acqua, energia elettrica, telefonia, emessi da Aziende come Enel, Telecom, Hera;
- di pagare, mediante appositi avvisi di pagamento, somme a fronte di servizi erogati da un ente.

### **COPIA DOCUMENTAZIONE**

Il servizio prevede che la Banca fornisca, entro un termine congruo e comunque non oltre 90 giorni, al Cliente che lo richieda o agli aventi diritto (es. eredi) copia della documentazione relativa alle singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni e, copia dell'altra documentazione inerente ai rapporti bancari (ad es. estratti conto, duplicati di quietanze, ecc.) relativa agli ultimi dieci anni.

Sono stati definiti degli importi fissi per tipologia di documento, a prescindere dal numero di pagine che lo compongono, differenziati in funzione della reperibilità della documentazione stessa da procedura o da archiviazione cartacea, quest'ultima differenziata anche in base al luogo di conservazione.

### **CARTA ONLY CASH IN**

Il servizio prevede la consegna di una carta che consente al correntista di far pervenire alla Banca, anche fuori del normale orario di cassa, determinati valori (contanti, assegni), che saranno accreditati sul conto a lui intestato.

### **ALTRI SERVIZI**

Il servizio riguarda:

- l'incasso di somme derivanti da vincite di lotterie varie e premi totocalcio, superenalotto, totogol, "IL9", gratta e vinci;
- le operazioni di svincolo dei beni caduti in successione;
- le operazioni di blocco/ammortamento/rimborso relative agli assegni circolari emessi dalla Banca e dichiarati smarriti/sottratti/distrutti dal richiedente l'emissione;
- la certificazione degli interessi e delle competenze maturate e pagate su uno o più rapporti intestati al Cliente stesso. La Certificazione può essere utilizzata a fini fiscali; la certificazione rilasciata è di norma riferita all'anno solare antecedente alla data di rilascio;
- gioco da tavolo.

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti per servizi diversi allo sportello.

Tutte le voci di costo sono esposte al valore massimo applicabile.

<b>PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
<b>VOCI DI COSTO</b>	
<b>ASSEGNI e BANCONOTE IN VALUTE ESTERE</b> - Spese per ogni operazione:	
- Banconote (acquisto)	€ 10,00
- Banconote (vendita)	€ 10,00
- Assegni (acquisto)	<b>€ 35,00</b>
Commissione sul cambio per negoziazione contro euro	3,00% Percentuale applicata al cambio base del momento, in aggiunta per le vendite (dalla banca al cliente), in diminuzione per gli acquisti (dalla banca al cliente).
Commissione per messa a disposizione banconote estere tramite addebito/accredito su conto in valuta	3,00%
<b>ASSEGNI IN EURO DI CONTO ESTERO</b> - Spese per ogni operazione di acquisto: - parte fissa - parte variabile (la spesa totale è la somma della parte fissa e della parte variabile)	<b>€ 35,00</b> 0,25% con minimo pari a € 3,00
<b>CAMBIO APPLICATO</b>	I cambi sono quelli rilevati il giorno lavorativo bancario precedente, secondo le procedure stabilite nell'ambito del Sistema Europeo delle Banche Centrali e comunicato dalla Banca d'Italia maggiorati di uno spread pari al 3,00%.
<b>INSOLUTO ASSEGNI IN EURO DI CONTO ESTERO</b> (in aggiunta alle commissioni reclamate dalla banca corrispondente)	€ 30,00 In aggiunta alle spese reclamate dalla banca trassata
<b>ASSEGNI</b>	
<b>ASSEGNI TRATTI SUL CONTO CORRENTE</b> Costo unitario per assegno in bianco di conto corrente Imposta di bollo per assegno LIBERO (senza la clausola "non trasferibile") Commissione per singolo assegno in sospeso Commissione per singolo assegno negoziato all'estero presentato all'incasso Spese per singola comunicazione di mancanza provvista di mancanza di autorizzazione di irregolarità / richiamo / altro	€ 0,00 tranne: "CConto" pari a € 0,50 € 1,50 € 50,00 € 15,00 € 20,00 € 10,00 € 15,00
<b>ASSEGNI DI TERZI</b>	
Commissione addebito assegno di terzi restituito oltre alle commissioni interbancarie a favore della Banca trattaria:	
- fuori termine	€ 26,16 cadauno
- irregolare	€ 26,16 cadauno
- protestato	€ 26,16 cadauno
- richiamato	€ 26,16 cadauno
- insoluto	€ 26,16 cadauno
- mancato pagamento oneri CAI	€ 26,16 cadauno
Costo per la gestione della materialità dell'assegno (procedura di Back-Up)	€ 4,90 cadauno
Commissioni aggiuntive se l'assegno era stato negoziato per Cassa Spese di protesto	2 x mille dell'importo dell'assegno, minimo € 5,16 Secondo quando reclamato da Pubblico Ufficiale

<b>ASSEGNI NEGOZIATI IMPAGATI E SOGGETTI A PAGAMENTO TARDIVO</b>	
Per esecuzione incasso pagamento tardivo vincolato a favore di nostro Cliente	€ 10,00
<b>EMISSIONE ASSEGNI BANCARI SU FONDI A DISPOSIZIONE</b>	
Commissioni, se richiesti con supporto magnetico	€ 2,30 per singolo assegno
Commissioni, se richiesti senza supporto magnetico	€ 2,30 per singolo assegno
Imposta di bollo	€ 0,26 per singolo assegno in caso di addebito regolato per cassa
Valuta addebito	Data emissione stampata sull'assegno
<b>EMISSIONE ASSEGNI CIRCOLARI</b>	
<b>Commissioni di emissione</b>	€ 5,00 per singolo assegno con importo massimo pari a 100,00 Euro in caso di emissioni multiple
Valuta addebito	Data emissione stampata sull'assegno
<b>ASSEGNI CIRCOLARI SMARRITI / SOTTRATTI / DISTRUTTI EMESSI DA LA CASSA DI RAVENNA SPA</b>	
Spese di segreteria per pratica rimborso singolo assegno	€ 7,75
<b>EFFETTI / RIBA</b>	
Commissione ritiro effetti su Banche	€ 10,64
<b>DELEGHE BANCARIE F24 – I24</b>	
Valuta addebito Delega F24	Pari alla data di pagamento
Valuta addebito Delega F24 canale Internet Banking	Pari alla data di pagamento
Valuta addebito Delega F24 canale Corporate Banking Interbancario	Pari alla data di pagamento
Valuta addebito Delega I24	Pari alla data di pagamento
<b>UTENZE E INCASSI VARI CON ADDEBITO IN CONTO CORRENTE NON DOMICILIATE</b>	
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO MAV</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 0,00
- effettuato online / ATM	€ 0,00
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO RAV</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 1,55
- effettuato online / ATM	€ 1,55
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI PREMARCATI (*)</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 3,00
- effettuato online / ATM	€ 2,00
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI IN BIANCO (*)</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 3,00
- effettuato online / ATM	€ 2,00
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 2,07
- effettuato online / ATM	€ 2,07
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO UTENZE CON SERVIZI CBILL</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 3,00
- effettuato online	€ 1,50
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO BOLLO AUTO</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	Servizio non previsto
- effettuato online / ATM	€ 1,50
<b>COMMISSIONE PAGAMENTO F23/F24 (DELEGHE DI PAGAMENTO)</b>	
- effettuato allo sportello con addebito in conto corrente	€ 0,00
- effettuato online / ATM	€ 0,00

(\*) Alla commissione deve essere aggiunto il bollo postale pari ad Euro 1,00 richiesto da Poste Italiane S.p.A. per ogni bollettino.

**TAVOLO DA GIOCO – “VIANDANTE”**

Gioco istruttivo, in 97 caselle, da Piazza Santa Croce a Firenze alla Basilica di San Francesco a Ravenna, dove fu la prima Tomba di Dante, ripercorre le tappe fondamentali della vita e del cammino del Sommo Poeta tra le città e i luoghi in cui si è sviluppata la sua vicenda personale e poetica, da Firenze, città natale, a Ravenna, suo “ultimo rifugio”, attraverso le diverse località del suo esilio, da Bologna a Prato, Pistoia, Forlì, Lucca, gli Appennini, Rimini, Imola, Bagnacavallo, Lido Adriano, Venezia e altre, che sono state anche di ispirazione per le sue opere, in particolare la più celebre, la Divina Commedia.

Copie del gioco istruttivo “VIANDANTE” sono disponibili per la vendita presso le filiali della banca al costo di € 25,00.

**VINCITE SUPERENALOTTO, TOTOCALCIO, TOTOGOL, IL9, GRATTA E VINCI, LOTTERIE VARIE**

Commissioni d'incasso	1,20% sulla vincita minimo € 70,00
Per Totocalcio, Totogol e IL9: per schedine fino a € 3.000 l'incasso deve essere effettuato presso la ricevitoria o presso qualsiasi altro punto di vendita collegato con lo specifico concessionario.	
Recupero spese per l'incasso:	
- Biglietto inoltrato per posta	€ 70,00
- Biglietto inoltrato tramite autista (per un valore massimo di € 258.228,45)	€ 160,00
- Assicurazione:	
Per vincite inferiori a € 25.822,84	1 x mille + 10% di addizionale sull'1 x mille + 12,5 % di imposta calcolata sull'1 x mille + il 10 % suddetto
Per vincite da € 25.822, 84 e inferiori a € 51.645,69	1 x mille + 30% di addizionale sull'1 x mille + 10% di addizionale sull'1 x mille + il 30% + 12,5 % di imposta calcolata sull'1 x mille + il 30 % + 10%
Per vincite da € 51.645,69 fino a € 77.478,53	1 x mille + 60% di addizionale sull'1 x mille + 10% di addizionale sull'1 x mille + il 60% + 12,5 % di imposta calcolata sull'1 x mille + il 60 % + 10%

**CERTIFICAZIONE INTERESSI**

Commissioni:	
- per richiesta per singolo rapporto, per servizio, globale)	€ 21,00
- certificazioni di altra natura	€ 51,65

**COPIA DOCUMENTAZIONE**

**Rimborso spese per ogni documento cartaceo non archiviato in Filiale (Regolamento Check Truncation)**

- assegni di terzi negoziati, assegni di c/c, lettere e ricevute di accredito o di addebito, ricevute quietanze, effetti note, fatture, distinte varie anche se non sottoscritte, fissati bollati, estratti conto, contratti	€ 6,00
--	--------

**Rimborso spese per ogni documento cartaceo non archiviato in Filiale CIT Compliant**

- Assegni di terzi negoziati o ns assegno di C/C negoziato in procedura assegni con archiviazione immagine (regolamento CIT)	€ 1,00
--	--------

**Rimborso spese per ogni documento archiviato in Filiale (\*)**

- Documenti archiviati in filiale in modalità cartacea (lettere e ricevute di accredito o di addebito, ricevute quietanze, effetti note, fatture, distinte varie anche se non sottoscritte, fissati bollati);	€ 4,00
- documenti archiviati in modalità elettronica (es. estratti conto, contratti e documenti non ricompresi nell'elenco precedente, assegni di c/c)	

(\*) I documenti richiesti sono disponibili presso la filiale in formato cartaceo oppure la filiale è autonoma nella ricerca di un documento archiviato in modalità elettronica.

**CARTA ONLY CASH IN**

Canone annuo CARTA ONLY CASH IN	€ 5,00
---------------------------------	--------

**RICHIESTA DI DUPLICATI AD USO FISCALE**

Commissioni per singolo duplicato	€ 25,00
-----------------------------------	---------

<b>ALTRA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA DALLA CLIENTELA</b>	
Commissione per dichiarazione di idoneità economico/finanziaria	€ 50,00
Commissione di Attestazione per Società Revisione Autoveicoli	€ 50,00
Commissione di attestazione capacità finanziaria ai sensi del DM 9/11/1992	€ 50,00

<b>SVINCOLO BENI RIENTRANTI IN SUCCESSIONI</b>	
Commissioni:	
- per pratiche in esonero	€ 20,00
- per singola pratica non comprendente strumenti finanziari per ogni rapporto oggetto di successione	€ 10,00 Minimo € 60,00 Massimo € 300,00
- per singola pratica comprendente strumenti finanziari amministrati per ogni strumento finanziario	€ 15,00 Minimo € 120,00 Massimo € 300,00
- per singola pratica comprendente strumenti finanziari gestiti per ogni strumento finanziario	€ 20,00 Minimo € 150,00 Massimo € 300,00
- per dichiarazione passività deducibili	€ 60,00
Spese:	
- recupero spese di corrispondenza è dovuto nella misura dell'effettivo costo sostenuto dalla Banca per l'invio della corrispondenza secondo le tariffe del vettore vigenti pro tempore	

<b>PIGNORAMENTI PRESSO TERZI</b>	
Commissione per ogni dichiarazione resa nell'interesse della clientela in relazione ad atti di pignoramento o sequestro presso terzi notificati alla Banca	€ 100,00

### RECLAMI

#### **Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento, per posta ordinaria all'indirizzo "Banca di Lucca e del Tirreno S.p.a. – Ufficio Reclami c/o La Cassa di Ravenna S.p.A. Piazza Giuseppe Garibaldi 6 48121 Ravenna RA", o per posta elettronica alla casella [reclami@bancodilucca.it](mailto:reclami@bancodilucca.it) o tramite pec a [reclami@pec.bancodilucca.it](mailto:reclami@pec.bancodilucca.it) ovvero consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

In relazione ai servizi di pagamento i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dal ricevimento del reclamo. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Resta fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Se il Cliente intenta il procedimento presso l'ABF si intende assolta la condizione di procedibilità prevista dalla normativa. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità, il Cliente e la Banca devono tentare il procedimento di mediazione, ricorrendo:

- all'*Organismo di Conciliazione Bancaria* costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo regolamento) oppure

- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

#### **Disconoscimenti di operazioni non autorizzate**

Un'operazione di pagamento è considerata "non autorizzata" se non è stata effettuata con il consenso del titolare, mentre viene definita "non correttamente eseguita" quando non rispetta le istruzioni fornite dal cliente. Il disconoscimento è il processo tramite cui il titolare del conto o della carta può richiedere il rimborso di tali operazioni. Se si rileva un'operazione sospetta, è necessario contattare la propria filiale o compilare un modulo online per il disconoscimento. Dopo la richiesta, la banca provvede al rimborso entro la giornata lavorativa successiva, salvo sospetti di frode. Se, in seguito, la banca accerta che l'operazione era autorizzata, può richiedere la restituzione del rimborso entro il termine massimo di 30 giorni. Per richiedere il disconoscimento, il cliente deve agire entro 13 mesi dall'addebito, oppure entro 8 settimane in specifiche circostanze, fornendo la documentazione necessaria.

**LEGENDA**

<b>Assegno Circolare</b>	L'assegno circolare è un titolo di credito all'ordine emesso da un istituto di credito a ciò autorizzato dall'autorità competente, per somme che siano presso di esso disponibili al momento dell'emissione, e pagabile a vista presso tutti i recapiti comunque indicati dall'emittente. L'istituto autorizzato ad emettere assegni circolari è tenuto a costituire in conformità delle leggi speciali, a garanzia dei medesimi una cauzione sulla quale i portatori dei titoli hanno privilegio speciale (Art.82 Legge Assegno)
<b>Assegno Bancario</b>	L'assegno bancario è un titolo di credito consistente in un ordine scritto impartito alla propria banca di pagare a terzi o a se stessi una somma indicata. Si tratta quindi di uno strumento di pagamento sostitutivo del denaro: in pratica il soggetto ordina alla banca presso la quale si detiene il conto corrente, di pagare una certa somma prelevandola dal proprio conto.
<b>Avviso Di Pagamento\</b>	Documento emesso per conto di un ente per il pagamento di somme a fronte dell'erogazione di un servizio.
<b>Banca Trattaria</b>	l'istituto di credito che è designato a pagare l'assegno e che consegna al titolare del conto corrente il blocchetto degli assegni
<b>Bollette</b>	Si tratta di bollettini prestampati, fatture relative ad utenze di gas / acqua, energia elettrica, telefonia, emessi da Aziende locali o nazionali.( Enel, Telecom, Hera....).
<b>C-Bill</b>	Servizio che consente, alle persone e alle imprese, di consultare e pagare online direttamente dal proprio internet banking le "bollette" emesse dalle Amministrazioni Pubbliche e dalle aziende (soggetti fatturatori) che decideranno di aderire a CBILL.
<b>F23/ F24</b>	E' il modulo che viene adottato per il pagamento della delega dei "versamenti unificati": Viene utilizzato per il pagamento della quasi totalità di imposte, tasse e contributi dovuti da parte di tutti i contribuenti (siano essi titolari o meno di partita IVA).
<b>Non Trasferibile</b>	E' una scritta da aggiungere e da trascrivere sia sulla faccia sia sul retro dell'assegno, appena sotto la voce "girate". In pratica limita l'operazione di transazione. L'assegno non trasferibile, infatti, non può essere girato a terzi e l'unica persona in grado di incassarlo è il beneficiario, cioè colui che viene indicato nella parte anteriore dell'assegno. Gli assegni circolari di importo pari o superiore a euro 1.000,00 devono recare la clausola di non trasferibilità. Dietro richiesta scritta da parte del Cliente gli Assegni Circolari di importo inferiore a euro 1.000,00 possono essere emessi senza la clausola di non trasferibilità
<b>Procedura di Back-Up</b>	La procedura di Back-Up viene utilizzata dalla Banca quando l'acquisizione digitale dell'immagine dell'assegno non risulta corretta e/o risulta danneggiata.
<b>Rav: "Riscossione Mediante Avviso"</b>	E' l'ordine di incasso emesso da Concessionarie per i tributi relativi a imposte iscritte a ruolo.
<b>Traente</b>	chi compila l'assegno e sottoscrive l'assegno e quindi può disporre dei depositi sul conto corrente
<b>Valuta</b>	Data a partire dalla quale su somme di denaro, accreditate o addebitate su conto corrente, iniziano oppure cessano di decorrere gli interessi.