

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
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.

CHE COS'È IL BONIFICO

BONIFICO

Il bonifico è una operazione che consente il trasferimento di fondi da una persona fisica o giuridica (ordinante) ad un'altra (beneficiario).

Quando il trasferimento avviene tra conti della stessa banca ugualmente intestati il bonifico si chiama *giroconto*.

Il bonifico può anche essere effettuato dall'ordinante in contanti direttamente allo sportello.

Per poter effettuare un bonifico è necessario conoscere l'IBAN del beneficiario. L'IBAN consente l'identificazione univoca del conto corrente da accreditare.

Il codice IBAN è formato da numeri e lettere, come segue:

- CIN (un carattere): garantisce l'esattezza delle coordinate
- CODICE ABI (cinque cifre): identifica la banca presso la quale è acceso il conto
- CAB (cinque cifre): identifica lo sportello della banca
- NUMERO CONTO (massimo 12 caratteri, ogni nazione definisce la lunghezza di questo campo) : identifica il conto

L'insieme di queste coordinate, preceduto dal codice nazionale (per l'Italia IT) e da due cifre di controllo, costituisce l'IBAN.

Le coordinate IBAN sono anche indicate con chiarezza sull'estratto conto.

Con il Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 (attuazione della direttiva 2007/64/CE), è entrata in vigore in data 1 marzo 2010, la PSD (Payment Services Directive). La PSD è un'iniziativa legislativa della Commissione Europea che, abbattendo le attuali barriere legali esistenti tra i diversi Stati Membri dell'UE, tende ad ordinare ed uniformare l'intera materia dei pagamenti nel Mercato Unico.

I Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali, ove previsto;
- Rischi di tasso di cambio per disposizioni da effettuarsi in valuta estera;
- Responsabilità dell'ordinante per le conseguenze derivanti dall'inesatta indicazione dei dati della disposizione.



BONIFICO SEPA¹ - BONIFICO EXTRA SEPA

Il Bonifico si definisce SEPA quando la Banca dell'ordinante trasferisce una somma di denaro a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso Paesi SEPA.

Il Bonifico, per poter essere eseguito nei termini contrattualmente previsti, deve avere le seguenti caratteristiche:

- deve contenere il codice identificativo unico "IBAN", definito a livello internazionale. Se il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto, la Banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'Operazione di Pagamento.
- deve pervenire tramite i canali abilitati (ad es. Sportello Bancario, Internet Banking ed Home Banking) nei limiti temporali stabiliti nelle tabelle "Cut – off" del presente Foglio Informativo
- non deve richiedere spese Share (condivise)
- deve ordinare il trasferimento di importi rientranti nella disponibilità dell'ordinante.

La Banca fornisce al cliente ordinante tempestiva comunicazione, telefonicamente o tramite mail o fax, della mancata esecuzione degli ordini impartiti e privi delle caratteristiche per l'esecuzione.

La Banca invia mensilmente al cliente, nelle modalità concordate, il riepilogo delle disposizioni impartite cui è stata data esecuzione.

Elementi essenziali da indicare per l'esecuzione di un Bonifico SEPA sono:

- Codice IBAN del conto del beneficiario
- Importo da trasferire, espresso in euro
- Conto di addebito, denominato di euro o dati anagrafici dell'ordinante se il bonifico è disposto in contanti
- Causale del bonifico (facoltativa).

La Banca aderisce al SEPA Credit Transfer (SCT) e pertanto si avvale anche del canale SEPA per la trasmissione e la ricezione dei Bonifici.

BONIFICO EXTRA-SEPA

Si considerano disposizioni di Bonifico EXTRA-SEPA gli ordini di pagamento in cui la banca del Beneficiario si trovi al di fuori dei Paesi dell'Area SEPA.

Sono possibili le opzioni tariffarie:

- Spese divise fra ordinante e beneficiario detta opzione " SHA " (share): in questo caso l'ordinante sostiene le spese della sua banca ed il beneficiario sostiene le spese della sua banca;
- Tutte le spese a carico del beneficiario detta opzione " BEN " : in questo caso sono a carico del beneficiario del bonifico sia le spese della banca dell'ordinante che le spese della banca del beneficiario;
- Tutte le spese a carico dell'ordinante detta opzione " OUR " : in questo caso sono a carico dell'ordinante sia le spese della sua banca che le spese della banca del beneficiario.

¹**Paesi Transfrontalieri:** Rientrano in tale definizione tutti i Paesi aderenti alla U.E.: Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia e, da gennaio 2008, anche Cipro e Malta, Regno Unito, Svezia, Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Repubblica Slovacchia, Ungheria, Bulgaria, Romania

Paesi Area SEPA: Paesi aderenti U.E. più Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein

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

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO

BONIFICO SEPA IN PARTENZA

PER TUTTE LE TIPOLOGIE: la data di ricezione è da intendersi in giornata se l'ordine è pervenuto entro i cut-off indicati nelle tabelle "CUT-OFF"

Bonifici per cassa

Con accredito su filiali della Banca:	€ 3,00
Data di esecuzione dell'ordine	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
Valuta di accredito al beneficiario	pari alla data di esecuzione

Con accredito su altre Banche:	€ 4,90
Data di esecuzione dell'ordine	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
Valuta di accredito al beneficiario	pari alla data di esecuzione + al massimo 2 giorni lavorativi

Bonifici ordinari interni da sportello con addebito in conto

Con accredito su filiali della Banca:	€ 2,75
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinate	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
Valuta di accredito al beneficiario	pari alla data di esecuzione

Bonifici ordinari a banche da sportello con addebito in conto

Con accredito su altre Banche	€ 4,00
Con accredito su altre Banche (Bonifico BIR)	€ 4,75
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinate	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
Valuta di accredito alla banca del beneficiario	pari alla data di esecuzione + al massimo 2 giorni lavorativi

Con accredito su altre Banche in Pari valuta (Bonifico Urgente))	€ 4,75
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinate	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente

Bonifico ordinari interni telematici con addebito in conto (*)

Con accredito su filiali della Banca:	€ 0,35
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinate	entro lo stesso giorno di ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
Valuta di accredito al beneficiario	pari alla data di esecuzione

Bonifico ordinari a banche telematici con addebito in conto (*)

Con accredito su altre Banche	€ 1,75
Con accredito su altre Banche (Bonifico BIR)	€ 2,50
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinate	entro lo stesso giorno di ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
Valuta di accredito alla banca del beneficiario	pari alla data di esecuzione + al massimo 1 giorno lavorativo

Con accredito su altre Banche in Pari valuta (Bonifico Urgente)	€ 2,50
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinate	entro lo stesso giorno di ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente

(*) la tipologia di bonifico risulta disponibile solo per i titolari di un contratto di Internet Banking Base / Trading

Potranno essere previste particolari tipologie di bonifici (es. Pagamento Stipendi, Giroconti) le cui condizioni massime sono pari alle condizioni del bonifico ordinario.

Costo rendicontazione mensile ordini eseguiti	gratuito
Spese storno bonifico e/o per rettifica valuta richiesto dal Cliente	Recupero delle spese reclamate dall'istituto del beneficiario.
BONIFICO SEPA IN ARRIVO	
Per ogni accredito in c/c Valuta di accredito	€ 0,00 Pari alla valuta di accredito riconosciuta alla nostra Banca dall'altro intermediario
BONIFICO EXTRA-SEPA IN PARTENZA	
Bonifico per cassa	
Con accredito su filiali della Banca: Valuta di accredito al beneficiario	€ 16,00 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 3,00 entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla data di contabilizzazione dell'ordine
Con accredito su altre Banche: Valuta di accredito alla banca del beneficiario	€ 16,00 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 3,00 entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla data di contabilizzazione dell'ordine
Bonifico allo sportello con addebito in conto	
Con accredito su filiali della Banca: Valuta di addebito all'ordinante Valuta di accredito al beneficiario	€ 16,00 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 3,00 pari alla data di contabilizzazione dell'ordine entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla data di contabilizzazione dell'ordine
Con accredito su altre Banche: Valuta di addebito all'ordinante Valuta di accredito alla banca del beneficiario	€ 16,00 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 3,00 pari alla data di contabilizzazione dell'ordine entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla data di contabilizzazione dell'ordine
Bonifico tramite canale telematico con addebito in conto (*)	
Con accredito su filiali della Banca: Valuta di addebito all'ordinante Valuta di accredito al beneficiario	€ 15,50 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 3,00 pari alla data di contabilizzazione dell'ordine entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla data di contabilizzazione dell'ordine
Con accredito su altre Banche: Valuta di addebito all'ordinante Valuta di accredito alla banca del beneficiario	€ 15,50 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 3,00 pari alla data di contabilizzazione dell'ordine entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi alla data di contabilizzazione dell'ordine

Condizioni comuni per le varie tipologie di Bonifico EXTRA-SEPA in partenza	
Recupero spese per bonifico ordinato in Sterline inglesi, Dollari Americani, Franchi svizzeri	€ 7,75
Commissione per conferma di esecuzione del bonifico inviata via fax	€ 10,00
Commissione per revoca/rettifica del bonifico dopo l'esecuzione	€ 50,00 + spese reclamate dalla controparte
Opzione tariffaria "OUR"	Sono a carico dell'ordinante anche le spese della banca del beneficiario (oltre a quelle reclamate dalla ns. banca)

BONIFICO EXTRA-SEPA IN ARRIVO	
Per ogni accredito in c/c	€ 10,00 fisso per bonifico + 2,5 per mille con minimo pari a € 1,55
Valuta di accredito	2 giorni lavorativi successivi alla data in cui l'accredito è reso disponibile alla nostra Banca
Commissione aggiuntiva per giro bonifico presso altra banca	€ 30,00
Opzione tariffaria "BEN"	Sono a carico del beneficiario anche le spese della banca del ordinante (oltre a quelle reclamate dalla ns. banca)

(*) la tipologia di bonifico risulta disponibile solo per i titolari di un contratto di Internet Banking Base / Trading

TASSO DI CAMBIO
In assenza di una quotazione ufficiale, i cambi per le operazioni in divisa vengono continuamente aggiornati dal sistema informativo della Banca nel corso della giornata. Il cambio applicabile alle operazioni viene fornito dal personale previa semplice richiesta della clientela.
Modalità di applicazione del tasso di cambio: il tasso di cambio viene negoziato dalla banca sul mercato Over the Counter (OTC) con le controparti opportunamente selezionate dalla banca stessa.

SEPA TARGET GIORNI DI CHIUSURA
I pagamenti inviati nei giorni di chiusura di SEPA TARGET verranno elaborati il giorno lavorativo successivo.
Capodanno – Venerdì Santo – Lunedì dell'Angelo – Festa dei Lavoratori – Natale – S. Stefano.

TABELLE CUT-OFF
Il Cut-off è l'orario entro il quale l'ordine si considera ricevuto dalla banca nella giornata operativa.
Oltre tali orari gli ordini si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva.

Le tabelle CUT-OFF sono riferite alle sole tipologie in ambito PSD: Bonifico Domestico Italia, Bonifico Transfrontaliero.

CUT-OFF della giornata operativa			
Tipologia di bonifico	Sportello	Servizi telematici	
		Internet banking	Home Banking
Bonifici Italia e Transfrontalieri/Sepa fino ad € 50.000 (fino a 5 ordini di accredito)	16.30	16.30	16.00
Bonifici Transfrontalieri/Sepa da € 50.000 (fino a 5 ordini di accredito)	16.15	--	16.00
Bonifici su supporto magnetico	11.00	--	--
Presentazioni multiple su supporto cartaceo (superiori a 5 ordini di accredito) ⁽¹⁾	12.00	--	--

⁽¹⁾ per tutte le tipologie di bonifico

CUT-OFF della giornata operativa semifestiva (*)			
Tipologia di bonifico	Sportello	Servizi telematici	
		Internet banking	Home Banking
Bonifici Italia e Transfrontalieri/Sepa fino ad € 50.000 (fino a 5 ordini di accredito)	Entro l'orario di chiusura dello sportello	11.30	11.00
Bonifici Transfrontalieri/Sepa da € 50.000 (fino a 5 ordini di accredito)	Entro l'orario di chiusura dello sportello	--	11.00
Bonifici su supporto magnetico	8.15	--	--
Presentazioni multiple su supporto cartaceo (superiori a 5 ordini di accredito) ⁽¹⁾	8.15	--	--

⁽¹⁾ per tutte le tipologie di bonifico

(*) Si tratta delle giornate lavorative del 24 dicembre, 31 dicembre e 14 agosto di ogni anno o delle giornate lavorative in cui cade la festa patronale della località dove è insediata la filiale presso la quale è inoltrato l'ordine.

RECLAMI

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento, per posta ordinaria all'indirizzo "Banco di Lucca e del Tirreno S.p.A. – Ufficio Reclami – Viale Agostino Marti, 443 – 55100 Lucca", o per posta elettronica alla casella reclami@bancodilucca.it o tramite pec a 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, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Nel caso in cui il Cliente abbia esperito il suddetto procedimento presso l'ABF si intende assolta la condizione di procedibilità prevista dalla normativa più oltre indicata. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. Resta fermo diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

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 esperire 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, 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.

LEGENDA

B.I.R. (Bonifico Importo Rilevante)	Bonifico di importo superiore a € 500.000,00.
Bonifici con coordinate bancarie del beneficiario mancanti o errate	Bonifici disposti senza l'indicazione o con l'indicazione errata dei codici di riferimento del beneficiario e/o della banca destinataria.
Bonifici urgenti	Bonifici accreditati al beneficiario nello stesso giorno della loro esecuzione.
Bonifici documentati	Bonifici con allegato cartaceo.
Codice BIC (Bank Identifier Code)	Il BIC contraddistingue le banche o le altre istituzioni finanziarie operanti sulla rete SWIFT (il network usato dalle istituzioni finanziarie per scambiarsi dati in modalità sicura) ed è utilizzato nei pagamenti internazionali per identificare la banca del beneficiario.
Cut-Off	Orario limite per considerare ricevuta nella stessa giornata un'istruzione operativa.
Data di esecuzione dell'ordine	E' la data in cui l'importo dell'ordine di pagamento è addebitato sul conto del cliente ordinante o accreditato sul conto del cliente beneficiario
Data di ricezione dell'ordine	E' la data nella quale il Bonifico (in ambito PSD) viene ricevuto dalla banca. L'esecuzione può avere inizio in una data successiva, qualora il cliente ne faccia espressa richiesta, indicando una data di esecuzione posticipata.
E.E.A.	European Economic Area. Ne fanno parte i paesi UE (Austria, Belgio, Finlandia, Francia e paesi d'oltremare, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Olanda, Portogallo, Spagna, Danimarca, Gran Bretagna, Grecia, Svezia, Cipro, Estonia, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Ungheria,

	Bulgaria e Romania) con le relative valute nazionali oltre a Norvegia, Islanda e Liechtenstein.
IBAN	International Bank Account Number. E' uno standard internazionale utilizzato per identificare un'utenza bancaria. Consiste in una combinazione di lettere e numeri che la banca dell'ordinante indica allo stesso e che quest'ultimo deve fornire per identificare univocamente il beneficiario e/o il suo conto di pagamento.
Negoziazione	Trasformazione di una moneta nella moneta di un altro Paese
Ordine di pagamento	Qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
Opzione "BEN"	Opzione tariffaria secondo cui sono a carico del beneficiario del bonifico sia le spese della banca dell'ordinante che le spese della banca del beneficiario.
Opzione "SHA" (share)	Opzione tariffaria secondo cui l'ordinante sostiene le spese della sua banca ed il beneficiario sostiene le spese della sua banca.
Opzione "OUR"	Opzione tariffaria secondo cui sono a carico dell'ordinante sia le spese della sua banca che della banca del beneficiario.
Valuta	E' la data di riferimento usata dalla banca per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un conto di pagamento.
SCT - Sepa Credit Transfer	Canale di spedizione del Bonifico che offre la possibilità di disporre ordini di pagamento in euro alle medesime condizioni economiche e di valuta sia verso beneficiari italiani sia verso beneficiari europei dell'area SEPA. Dal 1° Febbraio 2014 tutti i Bonifici in Euro a favore di beneficiari italiani o a favore di beneficiari europei dell'area SEPA dovranno obbligatoriamente utilizzare tale canale di spedizione.
AREA SEPA Single Euro Payments Area	(Area Unica dei Pagamenti in Euro): l'area che, facendo seguito all'introduzione dell'Euro, rappresenta un ulteriore e decisivo passo in avanti verso la piena realizzazione del mercato unico europeo. Il suo obiettivo principale è la creazione di un mercato dei pagamenti armonizzato che offre degli strumenti di pagamento comuni (bonifici, addebiti diretti e carte di pagamento), che possono essere utilizzati, all'interno della SEPA, con la stessa facilità e sicurezza su cui si può contare nel proprio contesto nazionale. L'area unica dei pagamenti in euro comprende 32 Paesi: 17 sono Paesi U.E. che adottano l'euro: (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovacchia, Slovenia, Cipro, Malta, Estonia); 10 sono Paesi U.E. che non adottano l'euro all'interno e tuttavia effettuano pagamenti in euro: (Regno Unito, Svezia, Danimarca, Lettonia, Lituania, Polonia, Ungheria, Repubblica Ceca, Bulgaria, Romania); 4 sono Paesi dell'EFTA - Associazione europea di libero scambio (Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein) e il Principato di Monaco.