



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.

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.

CHE COS'È L'ORDINE PERMANENTE DI BONIFICO

L'ordine permanente di bonifico è il trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca secondo le istruzioni del cliente con periodicità predefinita (mensile, trimestrale, ecc).

L'ordine permanente di bonifico può essere eseguito solamente qualora sul conto di addebito vi siano disponibilità sufficienti per eseguire integralmente il bonifico.

I Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali, ove previsto;
- responsabilità dell'ordinante per le conseguenze derivanti dall'inesatta indicazione dei dati della disposizione.



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

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	
BONIFICO VERSO FILIALI DELLA BANCA	
Commissione Ordine Permanente di bonifico	€ 2,00
BONIFICO VERSO ALTRE BANCHE	
Commissione Ordine Permanente di bonifico	€ 3,00

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Il Servizio Trasferibilità (conto corrente, bonifico, SDD)

Il Servizio di Trasferibilità consente al Cliente consumatore di trasferire i servizi propri del conto di pagamento Bancario da una Banca ("Banca Originaria") ad un'altra ("Banca Nuova") presso la quale possiede o apre un nuovo conto di pagamento Bancario, all'interno del proprio Paese. Il servizio si applica a:

- Conti correnti - Addebiti diretti continuativi (RID/SDD) - Bonifici Permanenti - Bonifici ricorrenti in accredito

Per maggiori informazioni sulle modalità attraverso le quali il Cliente può trasferire da un conto ad un altro i servizi bancari in uso e successivamente procedere alla chiusura del conto originario, nonché sulla tempistica di realizzazione del processo, è disponibile presso i nostri sportelli e sul nostro sito internet www.bancodilucca.it (sezione Trasparenza), la "Guida informativa per cambiare Conto Corrente - Servizio Trasferibilità".

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 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. Resta fermo 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, 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

Beneficiario	Persona Fisica o Giuridica a favore della quale è messo a disposizione l'importo del bonifico.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca secondo le istruzioni del cliente.
Causa di forza maggiore	Circostanza esterna a chi la adduce, anormale e imprevedibile, con conseguenze inevitabili, nonostante ogni diligenza, nell'esecuzione delle disposizioni ricevute
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.
Data di esecuzione dell'ordine	E' la data in cui l'importo dell'ordine di pagamento è addebitato sul conto del cliente ordinante.
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.



Ordinante	Persona fisica o giuridica diversa da una Banca, che impartisce l'ordine di eseguire il bonifico.
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.