



FOGLIO INFORMATIVO OPERAZIONI NON RIENTRANTI NEL CONTRATTO QUADRO AI SENSI DEL D.LGS N.11/2010 (PSD)

INFORMAZIONI SULLA BANCA/INTERMEDIARIO

CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO - Società Cooperativa

Sede Legale: Via Cassia Nord 2/4/6, 53035 Monteriggioni (SI)

Tel.: 0577 297000 - Fax: 0577 594378

Direzione generale: Piazza Arti e Mestieri 1, 50026 San Casciano in Val di Pesa (FI)

Tel.: 055 8255200 - Fax: 055 8255241

Email: info@chiantibanca.it - Sito internet: www.chiantibanca.it

Codice Fiscale-Partita IVA-Iscrizione Registro delle Imprese n. 01292880521

Iscritta all'Albo delle Banche

Iscritta all'Albo delle società cooperative

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Le operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro sono operazioni che possono essere effettuate dal richiedente in contanti, presso la sede e le filiali della Banca, anche **senza** essere titolare di un conto corrente di corrispondenza.

Le **operazioni disciplinate dalle norme sui servizi di pagamento sono:**

- il **bonifico**, ovvero l'operazione effettuata dalla banca, su incarico di un ordinante, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione possono coincidere;
- il **bollettino bancario Freccia**, ovvero l'ordine di incasso attraverso un bollettino precompilato dal creditore. Il debitore lo utilizza per effettuare il pagamento in contanti o con altre modalità presso qualunque sportello bancario, a prescindere dal possesso o meno di un conto corrente. La banca del debitore (banca esattrice) comunica alla banca del creditore (banca assuntrice) l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla banca di bollettini compilati dal cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- la **RiBa** (Ricevuta Bancaria), ovvero l'ordine di incasso disposto dal creditore alla propria banca (banca assuntrice) e da quest'ultima trasmesso telematicamente, attraverso una apposita procedura interbancaria, alla banca domiciliataria, la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore, affinché faccia pervenire a scadenza i fondi necessari per estinguere il proprio debito;
- il **Mav** (Pagamento mediante avviso), ovvero l'ordine di incasso di crediti in base al quale la banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al debitore, che può effettuare il pagamento presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, presso gli uffici postali. La banca esattrice comunica alla banca assuntrice l'avvenuto pagamento attraverso apposita procedura interbancaria;
- le **rimesse di denaro**, ovvero il servizio di pagamento dove, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del pagatore o del beneficiario, la banca riceve i fondi dal pagatore con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario, e/o dove tali fondi sono ricevuti per conto del beneficiario e messi a sua disposizione;
- il cambio **assegni** bancari ChiantiBanca e circolari ICCREA emessi da ChiantiBanca;
- altri **pagamenti**, quali ad es.: utenze (bollette), tributi (F23/F24)

Le norme sui servizi di pagamento si applicano ai servizi di pagamento **prestati in euro** o nella **valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein)**.

Le norme sui servizi di pagamento **non si applicano** invece, a titolo esemplificativo:

- alle operazioni di pagamento dal pagatore al beneficiario effettuate tramite la banca, quale agente commerciale autorizzato a negoziare o a concludere la vendita o l'acquisto di beni o servizi per conto del pagatore o del beneficiario (es. biglietti teatrali e buoni mensa);
- alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante nell'ambito delle quali i fondi non sono detenuti su un conto di pagamento;
- alle operazioni basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei, con i quali viene ordinato alla banca di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario: assegni, titoli cambiari, voucher, traveller's cheque.

I principali **rischi** per il cliente sono:

- per i servizi di pagamento ordinati dal pagatore, quelli connessi a disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- per i servizi di pagamento ordinati dal beneficiario, il rischio per il pagatore consiste di non avere provvista sufficiente per far fronte al pagamento.

L'ordine di pagamento viene eseguito sulla base dell'**identificativo unico** fornito dall'ordinante; in caso di mancata corrispondenza tra il



FOGLIO INFORMATIVO OPERAZIONI NON RIENTRANTI NEL CONTRATTO QUADRO AI SENSI DEL D.LGS N.11/2010 (PSD)

numero del conto identificato tramite l'identificativo unico e il nome del beneficiario, la banca accredita il conto corrente corrispondente all'identificativo unico comunicato dall'ordinante.

A titolo di esempio, l'identificativo unico richiesto per l'esecuzione, a seconda delle diverse tipologie di ordini di pagamento, è il seguente:

- bonifico Italia: IBAN;
- bonifico estero: Iban e BIC;
- bollettino bancario Freccia: IBAN;
- RID: Coordinate d'azienda;
- Riba: numero effetto;
- MAV: numero incasso.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

BONIFICI IN USCITA	
BONIFICI IN USCITA NAZIONALI – commissioni e spese	
Spese per bonifici verso conti di altre banche in Italia	€ 7,00
Spese per bonifici verso conti della banca	€ 2,00
Spese per bonifici con priorità urgente o di importo rilevante (> € 500.000)	€ 15,00
Penale per incompletezza IBAN	€ 1,00
BONIFICI IN USCITA VERSO L'ESTERO – commissioni e spese	
Bonifici transfrontalieri in Euro diretti verso UE/SEE (Norvegia/Islanda/Liechtenstein)	stesse commissioni e spese del corrispondente bonifico nazionale
Altri bonifici esteri	
- spese fisse	€ 60,00
- spese fisse bonifici in divisa diversa da euro	€ 60,00
- commissioni di servizio (per pagamenti in divisa diversa da euro)	0,15%, min. 1,00 €
- spese swift	non previste
- recupero oneri a carico dell'ordinante per bonifici in divisa diversa da euro con applicazione delle spese in modalità OUR, salvo maggiori oneri reclamati da banche corrispondenti	€ 100,00
- spese invio comunicazioni (per soggetti diversi da consumatori e microimprese)	cartaceo € 2,50, elettronico € 0,00
TEMPI DI ESECUZIONE	
Bonifico interno (stessa banca)	Medesimo giorno di addebito dei fondi
Bonifico nazionale o in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in Euro.	Massimo 4 giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di altro Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo non appartenente all'unione monetaria:	Massimo 4 giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine
Altri bonifici estero	Massimo 4 giornata/e operativa/e successiva/e alla data di ricezione dell'ordine
CUT-OFF (orario limite oltre il quale gli ordini di pagamento si considerano ricevuti la giornata operativa successiva)	
Bonifico interno (stessa banca) o su circuito domestico Italia	Orario di sportello
Bonifico Estero	Entro le ore 13
<i>Il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore pari all'orario di sportello per i bonifici allo sportello e alle ore 10,00 per i bonifici disposti da InBank/OnBank e ricevuti da Remote banking per le giornate semi-lavorative (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).</i>	
BONIFICI IN ENTRATA	
BONIFICI IN ENTRATA – spese e commissioni	
Bonifico Interno	€ 0,00
Bonifico Italia altra banca	€ 0,00
Bonifico Italia urgente o di importo rilevante (superiore a € 500.000)	€ 15,00
Bonifico transfrontaliero in ambito UE/SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein)	stesse commissioni e spese del corrispondente bonifico nazionale
Altro bonifico estero	Max € 60,00
BONIFICI IN ENTRATA – disponibilità delle somme	
Bonifico Interno	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico Italia altra banca	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico in ambito UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) in euro.	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente	3 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)



FOGLIO INFORMATIVO OPERAZIONI NON RIENTRANTI NEL CONTRATTO QUADRO AI SENSI DEL D.LGS N.11/2010 (PSD)

all'unione monetaria.	
Altri bonifici estero	3 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
PAGAMENTO Ri.Ba. PASSIVE	
Penale per comunicazione insoluto oltre la scadenza (se consentito dalla Banca)	€ 5,00
Pagamento allo sportello Ri.Ba. domiciliate presso la banca	€ 2,50
Pagamento allo sportello con prenotazione prima della scadenza Ri.Ba. domiciliate presso la banca	€ 2,50
Pagamento Ri.Ba. domiciliate presso altre banche (ritiri attivi)	€ 10,00
TEMPI DI ESECUZIONE	giornata operativa successiva alla data di scadenza
PAGAMENTO MAV	
Pagamento allo sportello	€ 0,00
TEMPI DI ESECUZIONE	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
PAGAMENTO BOLLETTINO FRECCIA	
Pagamento allo sportello	€ 1,00
TEMPI DI ESECUZIONE	Massimo 4 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine
ASSEgni	
cambio assegni bancari ChiantiBanca e circolari ICCREA emessi da ChiantiBanca	€ 20,00
ALTRI PAGAMENTI	
Pagamento bollettini postali (nelle filiali presso cui è attivo il servizio)	€ 5,00 oltre alle spese reclamate da Poste Italiane
Pagamento utenze (telefoniche, gas, elettricità) in contanti allo sportello	€ 5,00
Pagamento bollettino RAV in contanti allo sportello	€ 5,00
Pagamento contributi INPS / IMPOSTE E TASSE in contanti allo sportello	€ 0,00
ALTRE SPESE APPLICABILI AI SERVIZI DI PAGAMENTO	
Spese per informativa obbligatoria mensile (per clienti non consumatori e non microimprese)	€ 2,50
Spese per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	€ 2,50
Spese per comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto)	€ 2,50
Spesa per revoca dell'ordine oltre i termini	€ 2,50
Spese per recupero fondi in caso di identificativo unico fornito inesatto dal cliente	€ 10,00
Spese per comunicazioni su singole operazioni di pagamento (solo per clienti diversi da consumatori e microimprese)	€ 2,50
DATA DI RICEZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO	
Ordine di pagamento ad esecuzione immediata	La data di ricezione coincide con il momento in cui la banca riceve l'ordine. Se il momento di ricezione non cade in una giornata operativa per la banca, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva, nel rispetto dell'orario limite di cut-off
Ordine di pagamento per cui è concordato il giorno di esecuzione	La data di ricezione coincide con il giorno convenuto. Se il giorno cade in una giornata non operativa l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva
CALENDARIO GIORNATE NON OPERATIVE	
<ul style="list-style-type: none">- i sabati e le domeniche;- tutte le festività nazionali;- il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario);- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri;- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede;- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni.	

ORDINE DI PAGAMENTO - FORMA E MODALITÀ PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

L'ordine viene trasmesso alla banca su supporto cartaceo e in lingua italiana.

Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla Banca.

Il consenso è revocato con la stessa modalità con la quale l'ordine è stato impartito e la revoca è consentita fino al momento in cui l'ordine non diviene irrevocabile.

FOGLIO INFORMATIVO OPERAZIONI NON RIENTRANTI NEL CONTRATTO QUADRO AI SENSI DEL D.LGS N.11/2010 (PSD)

La revoca del consenso riferita all'esecuzione di una serie di operazioni impedisce l'esecuzione delle operazioni successive che, se eseguite, sono considerate non autorizzate.

Si considera irrevocabile, salvo quanto disposto qui di seguito, l'ordine di pagamento dopo che esso sia pervenuto alla banca del pagatore.

Se si tratta di ordini di pagamento per i quali è concordato che l'esecuzione sia avviata in un giorno determinato o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione della banca, la revoca degli stessi è consentita non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Il cliente ha diritto di richiedere che le informazioni contenute in questo documento gli siano fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la banca mette a disposizione del cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza bancaria.

OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O INESATTE

Il cliente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto senza indugio tale circostanza alla banca entro il termine di tredici mesi, decorrente per il pagatore dalla data di pagamento e per il beneficiario dalla data di ricezione delle somme. Tale termine non opera se la banca ha omesso di fornire o di mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo la disciplina in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi.

Un'operazione di pagamento è eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente alla banca.

La banca rimborsa senza indugio al cliente l'importo dell'operazione non autorizzata o eseguita in modo inesatto.

Ogni comunicazione deve essere redatta in lingua italiana.

GESTIONE MONETE METALLICHE

Versamento di monete metalliche:

a) occasionale, non legata a attività professionale o imprenditoriale, presentate in contenitori standard (rotolini e/o blister plastificati) dal controvalore definito:

- > versamento alla presentazione dei valori, valuta data operazione
- > commissione massima: euro 5,00

b) da sottoporre a contazione*

- > versamento all'avvenuta contazione, max 15gg lavorativi dalla presentazione dei valori, valuta data operazione
- > commissioni 1,90% del controvalore versato (minimo euro 60,00)

Prelevamento in monete metalliche*:

- > consegna entro 10gg lavorativi dalla richiesta
- > addebito alla consegna, valuta data operazione
- > commissione 1,70% del controvalore consegnato (minimo euro 60,00)

* Il servizio di gestione delle monete metalliche (versamento a contazione e prelevamento) può essere svolto tramite una società di servizi specializzata (di seguito Service) in possesso dei requisiti previsti dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza del 18 giugno 1931. In questo caso, il ritiro o la consegna delle monete possono essere eseguite presso un punto indicato dal Cliente. La Banca fornisce al cliente l'elenco del personale abilitato all'espletamento del servizio predetto, che sarà riconoscibile dalla divisa indossata, dal tesserino di riconoscimento (la cui esposizione è obbligatoria) corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore (nome cognome e data nascita) e l'indicazione del datore di lavoro.

RECUPERO SPESE PER RICERCHE DI ARCHIVIO E DUPLICAZIONI

- Diritto fisso per ogni richiesta pervenuta	€ 5,00
- Estratto conto scalare o capitale	max € 12,00 a rapporto
- Contabile accredito/addebito	max € 5,00 a contabile
- Assegni nostri o di terzi troncati	max € 6,00 ad assegno
- Copie da microfilm (assegni/effetti)	max € 10,00 ad assegno/effetto
- Copia modello F24 e simili	max € 15,00 a modello
- Individuazione fonte di spesa o prel. POS/ATM	max € 3,00 ad addebito
- Estrazione pratica o busta	max € 6,00 a richiesta
- Tariffa oraria per ricerca complessa	max € 15,00 ad ora
- Altro (da definire in base alla casistica)	fino ad un massimo di € 15,00 a ricerca
RILASCIO DICHIARAZIONI	max € 5,00 cad.
RILASCIO CERTIFICAZIONI	max € 50,00 cad.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all'UFFICIO RECLAMI della Banca, presso la Direzione Generale posta in San Casciano in Val di Pesa piazza Arti e mestieri 1 – 50026 (FI), oppure all'indirizzo e-mail ufficioreclami@chiantibanca.it, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di presentare ricorso all'autorità

FOGLIO INFORMATIVO
OPERAZIONI
NON RIENTRANTI NEL CONTRATTO QUADRO AI
SENSI DEL D.LGS N.11/2010 (PSD)

giudiziaria dovrà **obbligatoriamente** (come previsto dal D.Lgs. n.28 del 04/03/2010 e dalla Legge n.98 09/08/2013 e succ. modif.) intraprendere un procedimento di composizione della controversia, rivolgendosi ad un organismo abilitato alla mediazione. La Banca aderisce a due sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie: l'**Arbitro Bancario Finanziario** e l'**Ombudsman - Giurì bancario**.

1. **Arbitro Bancario Finanziario** (ABF), competente in caso di servizi bancari e finanziari (esclusi i servizi di investimento), è un organo indipendente costituito ai sensi dell'articolo 128-bis del Testo Unico Bancario e rappresenta un nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia.

2. L'**Ombudsman - Giurì Bancario** è un organo collegiale costituito presso il Conciliatore BancarioFinanziario, competente in caso di servizi di investimento, si occupa della conciliazione stragiudiziale delle controversie bancarie (Alternative Dispute Resolutions) sorte fra la clientela e le banche. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.