



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.

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

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

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).

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) |

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

| | |
|--|--|
| Bonifico estero in ambito UE/Spazio Economico Europeo in divisa di Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) non appartenente all'unione monetaria. | 3 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex) |
| 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 e circolari | € 50,00 |
| 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. | |



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

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.

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

RECLAMI



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

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.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, 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.

La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria la Banca e/o il Cliente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo ai sensi dell'art. 5 comma 1bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28, facendo ricorso al:

- Conciliatore BancarioFinanziario. Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;

oppure

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

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it. La Guida Pratica all'ABF ed il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza / Reclami.