

**FOGLIO INFORMATIVO****3h - Servizi vari****INFORMAZIONI SULLA BANCA****CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.p.A.**

Sede Legale: Piazza dei Priori, 16/18 – 56048 Volterra (PI)

Tel.: 0588 91111- Fax: 0588 86940

Indirizzo e-mail: [info@crvolterra.it](mailto:info@crvolterra.it)

Sito internet: [www.crvolterra.it](http://www.crvolterra.it)

Codice ABI: 06370

Cap. Sociale € 101.364.400,00

C.F., P.IVA e numero iscrizione Registro Imprese di Pisa: 01225610508

Numero di iscrizione all'albo delle banche presso la Banca d'Italia: 5176.30

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

**CHE COSA SONO I SERVIZI VARI****Struttura e funzione economica**

I servizi riguardano:

- l'incasso di somme derivanti da **vincite di lotterie varie e premi totocalcio**, superenalotto, totogol, "IL9", gratta e vinci;
- le richieste dei Clienti di riproduzione documenti, di **rilascio di certificazioni e/o duplicati ad uso fiscale**, di richieste di visionare documenti archiviati da effettuarsi a cura della Banca. In questi casi la Banca deve effettuare ricerche su supporti cartacei, elettronici, microfiches e riprodurre la documentazione richiesta considerando anche i tempi necessari allo svolgimento di queste attività;
- le operazioni di **svincolo dei beni caduti in successione**;
- le operazioni di **blocco/ammortamento/rimborso relative agli assegni circolari** emessi dal nostro Istituto 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;
- l'**allineamento elettronico degli archivi** per il trattamento e lo scambio di flussi elettronici relativi alle disposizioni di addebito permanente in conto, raccolte presso le strutture periferiche di vendita o alle coordinate IBAN;
- la trasmissione ad un Centro Servizi autorizzato (FAST POINT srl) per il successivo **inoltro agli emittenti dei "BUONI PASTO"** ricevuti dagli Esercenti convenzionati. Il servizio prevede anche l'incasso e l'accredito salvo buon fine e/o l'anticipo dell'importo dei buoni trasmessi sul conto corrente dell'Esercente;
- la notifica di garanzie estere ricevute a favore dei Clienti e degli eventuali successivi emendamenti/variazioni delle medesime.

**Principali rischi tipici (generici e specifici)**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese dei servizi) ove contrattualmente previsto;

- variabilità del tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento da effettuarsi in valuta estera.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**
**Servizi resi allo sportello**
**SPESE**

Pagamento TELECOM, ENEL, gas, PagoPA ecc.	Euro 2,50 (più eventuale rimborso delle commissioni richieste dal Biller)
Pagamento Bollettino Bancario "FRECCIA"	Euro 0,77
Pagamenti R.A.V.	Euro 2,50
Pagamenti vari gestiti da SEPI – Società Entrate Pisa SpA	Euro 1,00
Commissione per eventuale cambio assegni bancari allo sportello	2,50‰ (min. Euro 1,55 – max. Euro 5,16)
Costo per richiesta documenti archiviati	Euro 5,00 per ciascun documento in caso di consegna immediata Euro 20,00 per ciascun documento non disponibile per consegna immediata
Costo per ogni revisione ai fini della certificazione contabile	Euro 180,00
Commissione per rilascio attestazione/certificazione di capacità finanziaria/credito	Euro 50,00
Commissione per richiesta referenza bancaria semplice	Euro 75,00
Commissione per richiesta referenza bancaria semplice testo non standard	Euro 200,00
Commissione per richiesta referenza bancaria ai sensi del D.LGS 50/2016 per Appalti	quota fissa Euro 200,00 + quota variabile pari allo 0,05% dell'importo base gara dell'appalto (con un minimo di Euro 100,00 ed un massimo di Euro 2.500,00)
Commissione per richiesta referenza bancaria ai sensi del D.LGS 50/2016 per Appalti testo non standard	quota fissa Euro 250,00 + quota variabile pari allo 0,05% dell'importo base gara dell'appalto (con un minimo di Euro 100,00 ed un massimo di Euro 2.500,00)
Commissione per Duplicazione e Rifacimento supporti Carte di Credito	Euro 5,00
Recupero spese sostenute dalla Banca per ogni eventuale richiesta di visura immobiliare	min. Euro 20,00 fino a concorrenza della spesa sostenuta. Tale recupero non viene effettuato per accordati fino a 5.000,00 Euro)
Commissione per ogni eventuale richiesta di informazioni commerciali, certificazioni camerali, bilanci ecc. ottenute per conto del cliente	Euro 10,00
Commissione per ciascuna dichiarazione di sussistenza di credito/debito	Per successione legittima Euro 100,00

	Per successione testamentaria Euro 200,00
Commissione per rilascio certificazione ai fini fiscali	Euro 15,00
Recupero spese per ogni sollecito, oltre il primo, effettuato per morosità	Euro 5,00
Commissione di notifica garanzia italiana e estera ricevuta e/o notifica di eventuali successivi emendamenti	Euro 60,00 per singola operazione
Commissione per contratto stipulato fuori dalle sedi dell'Istituto e in presenza di personale della Cassa (al di fuori dei casi previsti al Titolo III Capitolo 2 Sezione III delle Istruzioni di Vigilanza - Attività bancaria fuori sede - che non viene svolta dalla Cassa):	Euro 100,00

### Bonifici disposti per cassa

#### **SPESE**

Commissione bonifici SEPA su filiali altre Banche disposti per cassa	Euro 9,00
Commissione bonifici SEPA su Filiali CRV disposti per cassa	Euro 7,50
Commissione bonifici SEPA per pagamento affitti/spese condominiali su Filiali CRV disposti per cassa	Euro 7,50
Commissioni aggiuntive per bonifico con inoltro immediato	Euro 20,00
Commissioni aggiuntive per bonifico documentato	Euro 8,00 per ogni destinatario
Commissione per incasso bonifici allo sportello	Euro 5,00
Disponibilità dei fondi per il beneficiario per bonifici nazionali in euro pervenuti disposti per cassa	stesso giorno di ricezione fondi

### **Bonifico SEPA da Servizio Estero**

#### Commissioni e spese a carico del cliente e modalità di calcolo

Bonifico SEPA in partenza	Euro 7,00
Bonifico SEPA in arrivo	franco

<u>Data di valuta applicata</u>	<u>data addebito</u>	<u>data accredito</u>
• bonifico SEPA in partenza	data esecuzione	non ricorre
• bonifico SEPA in arrivo	non ricorre	non ricorre

#### Tassi di cambio

• Bonifico SEPA in partenza	cambio "durante" meno scarto di cambio ("spread") 0,25 per cento
• Bonifico SEPA in arrivo	cambio "durante" più scarto di cambio ("spread") 0,25 per cento

### BONIFICI extra-SEPA

Rientrano nella categoria dei "bonifici esteri extra-SEPA" le disposizioni di pagamento in arrivo ed in partenza che non sono riconducibili alla tipologia dei bonifici SEPA, in tutte le divise, compreso l'euro, senza soglie/limiti di importo e senza distinzione di provenienza o destinazione dei fondi.

**Commissioni e spese a carico del cliente e modalità di calcolo**

- **Bonifico extra-SEPA in partenza**

Commissioni di servizio	1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico extra-SEPA min. Eur 8,00
Spese postali (incluso swift)	Euro 17,00 per singolo ordine
Spese reclamate (si applicano solo per bonifici extra-SEPA con tutte le spese a carico dell'ordinante – cosiddette spese tipo OUR)	Euro 30,00 per singolo ordine

- **Bonifico extra-SEPA in arrivo:**

Commissioni di servizio	1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico extra-SEPA min. Eur 8,00
Spese postali	Eur 8,00 per singola operazione

**Data di valuta applicata**
**data addebito**
**data accreditato**

Bonifico extra-SEPA in partenza	data esecuzione	Data valuta "spot" dalla data di esecuzione
Bonifico extra-SEPA in arrivo	data ricezione fondi	giorno lavorativo bancario successivo alla data ricezione fondi

**Tassi di cambio**

Bonifico extra-SEPA in partenza	cambio "durante" meno scarto di cambio ("spread") 0,25 per cento
Bonifico extra-SEPA in arrivo	cambio "durante" più scarto di cambio ("spread") 0,25 per cento

Nel caso di bonifici in arrivo, sia SEPA sia extra-SEPA, la Cassa si riserva la facoltà di recuperare dal cliente beneficiario, producendo idonea documentazione, l'importo delle commissioni/spese reclamate alla controparte estera a fronte di bonifici con opzione spese OUR (spese a carico ordinante) oppure SHA (spese condivise) e dalla stessa non riconosciute.

La misura delle commissioni/spese da recuperare sarà così calcolata:

- *Se bonifico con opzioni spese OUR ovvero spese e commissioni a carico dell'ordinante:*  
Commissioni di servizio 1,5 per mille sul controvalore importo del bonifico min. Eur 8,00
- *Se bonifico con opzione spese SHA ovvero spese e commissioni ripartite tra ordinante e beneficiario, ma privo dei requisiti di lavorazione STP (Straight Through Processing) – errata indicazione BIC banca beneficiaria campo 57 e/o errato IBAN campo 59 e/o utilizzo campo 72 nel messaggio swift mt 103 in arrivo, tali da far ricadere il bonifico nella categoria "repair":*  
Spese "repair": Euro 6,00

**Commissioni di servizio**

Operazioni valutarie (trasferimento di divisa estero e/o Euro) e compensazioni	1,5 ‰, minimo Euro 8,00, sul controvalore dell'operazione
Operazioni in cambi (trasformazione di una divisa in altra divisa o Euro e viceversa) a pronti o a termine	1,5 ‰, minimo Euro 8,00, sul controvalore dell'operazione
Trasferimenti in divisa tra residenti	1,5 ‰, minimo Euro 8,00, sul

	controvalore dell'operazione
Negoziazione assegni commerciali e Travellers Cheque	1,5 ‰, minimo Euro 8,00, sul controvalore dell'operazione
Accensione, trasformazione ed estinzione anticipi e finanziamenti sia in valuta sia in euro	1,5 ‰, minimo Euro 8,00, sul controvalore dell'operazione

**N.B.** per operazioni valutarie e in cambi si intendono tutte quelle operazioni (operazioni in titoli, vendite, acquisti, trasferimenti, ecc.) che comunque inneschino una causale valutaria.

### *Tempi massimi di esecuzione per bonifici*

#### **a) DISPOSTI DAL CLIENTE (ordinante)**

##### **Bonifici disposti tramite supporto cartaceo**

I bonifici vengono eseguiti entro 2 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione dell'ordine così determinata:

- su supporto cartaceo (consegna in filiale, anche a mezzo corrispondenza o vettore): data di consegna o di ricevimento dell'ordine in filiale

In caso di valuta al beneficiario postergata di due o più giorni rispetto alla data di consegna o ricevimento, la data di accettazione è convenzionalmente stabilita al secondo giorno lavorativo antecedente la valuta applicata.

Agli ordini con dati incompleti o mancanti non si applicano i tempi massimi sopra citati.

#### **b) RICEVUTI DAL CLIENTE (beneficiario)**

I bonifici vengono accreditati al beneficiario lo stesso giorno di ricevimento dei fondi (data di regolamento).

## **RECESSO E RECLAMI**

### **Reclami**

Per eventuali contestazioni inerenti il presente rapporto contrattuale, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Cassa all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra Spa - Ufficio

Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 56048 Volterra (PI) - o per via telematica tramite il sito web della Cassa [www.crvolterra.it](http://www.crvolterra.it), sezione "Reclami".

L'Ufficio Reclami riscontrerà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente:

- entro 15 Giorni Lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore ai 35 Giorni Lavorativi;
- entro 60 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la Cassa comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

### **Risoluzione stragiudiziale di controversie e Mediazione**

In mancanza di risposta scritta entro i termini stabiliti da parte dell'Ufficio Reclami ai sensi del precedente paragrafo, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, ove ne ricorrano i presupposti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario di cui all'art. 128-bis del Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie. Per conoscere le modalità e la relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). E' sempre possibile ottenere ulteriori indicazioni rivolgendosi direttamente alla Banca, che mette a disposizione dei clienti presso i propri locali e sul proprio sito internet le guide relative all'accesso all'ABF, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca e prima di ricorrere all'autorità giudiziaria ai sensi del successivo paragrafo, può attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.

In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti paragrafi costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

## **GLOSSARIO**

### **Assegni/effetti sbf**

Assegni/effetti negoziati per i quali il correntista acquista la disponibilità della somma solo dopo che il titolo è stato effettivamente pagato

### **Assegni/Effetti al dopo incasso**

Assegni/effetti per i quali il correntista riceve l'accredito successivamente

	all'effettivo incasso
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (cfr. l'art. 3, 1° comma, lett. a) del D. Lgs. n. 206/2005 contenente il "Codice del Consumo")
<b>Richieste di esito</b>	Richieste di esito su assegni/effetti inviati all'incasso
<b>Servizi di Pagamento</b>	<p>Indica il servizio che consente di versare, trasferire, prelevare o ricevere somme di denaro a valere su un Conto di Pagamento , attraverso determinate modalità operative specificate nelle Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento.</p> <p>Rientrano, ad es., i servizi relativi ai prelievi e ai versamenti di contante, i bonifici, gli addebiti diretti (SDD), i pagamenti a mezzo di carte di debito, di credito o dispositivi analoghi. Non rientrano in tale definizione invece, le convenzioni di assegno nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basati su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni appunto, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.</p>