

OPERATIVITA' DI CASSA
INFORMAZIONI SULLA BANCA
Crédit Agricole Italia S.p.A.

Sede legale: Via Università 1 - 43121 Parma

Telefono: 800 771 100 - dall'estero: 0039 06 52799440

 Indirizzo di posta elettronica: info@credit-agricole.it

Fax: 02 89542750 - dall'estero 0039 02 89542750

 Sito internet: www.credit-agricole.it

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5435 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7. Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.

CHE COS'E' L'OPERATIVITA' DI CASSA

Le condizioni economiche esposte in questo documento riguardano le operazioni effettuate presso gli sportelli di qualsiasi filiale della Banca, da soggetti consumatori e non consumatori, anche clienti, solitamente regolate in contanti.

Normalmente queste operazioni devono essere disposte con la presentazione di apposita modulistica, reperibile presso le filiali.

Rimane nella discrezionalità della Banca erogare il servizio richiesto.

LIMITI TEMPORALI PER LA RICEZIONE DELLE OPERAZIONI (CUT-OFF)

L'orario limite entro il quale è possibile chiedere l'esecuzione o l'annullamento di operazioni (cosiddetto "cut-off"), regolate per contanti, corrisponde all'orario di sportello previsto della Banca e precisamente:

- le ore 16.00 nei giorni lavorativi;
- le ore 11.25 nei giorni lavorativi semifestivi.

Le operazioni impartite oltre i limiti di cut-off sopra esposti non potranno essere accolte e dovranno essere ripresentate allo sportello nella giornata successiva.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	Valore
PAGAMENTI DI UTENZE, IMPOSTE E SANZIONI	
Tributi/Contributi mediante modello F24 e Modello F23	0,00 euro
Sanzione Polizia Municipale (solo in presenza di specifica convenzione tra Banca e Comune di competenza)	0,52 euro
Utenza	3,50 euro
BONIFICI SEPA	
Bonifico ordinario	
- disposto su nostra Banca	8,00 euro
- disposto su altre Banche	8,00 euro
Bonifico per pagamento stipendi	
- disposto su nostra Banca	8,00 euro
- disposto su altre Banche	8,00 euro
Commissione aggiuntiva per bonifico urgente	
- in percentuale sull'importo del bonifico	0,10%
- importo minimo	10,00 euro
- importo massimo	60,00 euro
Commissione per bonifico	
- ad alta priorità su altre banche con regolamento in giornata	7,00 euro
- respinto	10,00 euro
- stornato	10,00 euro
- revocato per invio duplice	10,00 euro
- per conferma esito al beneficiario (via sms)	0,16 euro

ASSEGNI	
Emissione assegno circolare (salvo il recupero dell'imposta di bollo nella misura prevista dalla legge)	0,00 euro
Cambio assegni	
- bancari e circolari della Banca	0,00 euro
- circolari di altre Banche, postali e vaglia Banca d'Italia	
percentuale importo	0,10%
importo minimo	1,55 euro
- bancari di altre Banche	
percentuale importo	0,20%
Importo minimo	1,55 euro
ESTERO	
Negoziazione assegni	
- Travellers cheques	4,13 euro
- Assegni turistici in euro	0,00 euro
- Assegni in euro di c/estero regolari relativi ad operazioni non commerciali o finanziarie (oltre spese e commissioni reclamate)	
percentuale sull'importo negoziato	0,15%
spese fisse	3,00 euro
- Assegni in divisa relativi ad operazioni non commerciali o finanziarie (oltre spese e commissioni reclamate)	
percentuale sull'importo negoziato	1,50%
spese fisse	12,00 euro
Negoziazione banconote	
- Commissione di gestione	
percentuale sull'importo	0,150%
- Commissione fissa per operazione	3,00 euro
- Percentuale di incremento sul tasso di cambio applicato	1,50%
Prelievi da ATM	
- Prelievi con carte "non Euro" - Servizio DCC (conversione dinamica di valuta) Tale commissione viene applicata ai titolari di carte extra UE non clienti Banca che prelevano su ATM CAI usufruendo di tale servizio che consente di fissare il tasso di cambio corrente (quindi il controvalore in valuta estera) che determina l'importo addebitato in valuta sul conto del titolare carta, evitando eventuali fluttuazioni e di visualizzarlo a video e nello scontrino contestualmente al prelievo ATM.	6,00%
TESORERIA E CASSA PER CONTO DI ENTI E AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE	
Pagamento mandato	0,00 euro
Riscossione reversale	0,00 euro
Riscossione speciale massiva per entrate patrimoniali/tributarie	4,50 euro
Commissione di incasso bonifici disposti da enti in gestione di tesoreria o cassa, a carico del beneficiario	
- clienti nostra Banca	0,00 euro
- clienti altre Banche	0,00 euro
ALTRO	
Pagamento RIBA/effetto appoggiato su nostri sportelli	1,00 euro
Ritiro RIBA domiciliate presso altre Banche	10,00 euro
MAV	0,00 euro
RAV (riscossione mediante avviso)	0,77 euro
Bollettino bancario Freccia	
- con addebito in conto corrente	0,77 euro
- con pagamento in contanti	1,55 euro
Pagamenti Pubblica Amministrazione	
- allo sportello	3,00 euro
- tramite ATM	1,50 euro
Certificati auto	
- Incasso documenti rappresentativi autoveicoli FCA	2,00 euro
- Incasso documenti rappresentativi autoveicoli altre marche	2,00 euro

RECLAMI
RECLAMI

I reclami vanno inviati per posta al Servizio Reclami Crédit Agricole Italia S.p.A in Via Università, 1 - 43121 Parma o all'indirizzo mail: reclami@creditagricole.it, oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata: reclami@pec.credit-agricole.it.

La banca dovrà rispondere:

- entro 15 giornate operative dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di servizi di pagamento. Qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato, invierà una risposta interlocutoria indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 giornate operative;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei servizi di pagamento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine previsto, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- uno dei seguenti organismi di conciliazione per attivare il procedimento di mediazione come stabilito dal contratto:
 - Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario", Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (iscritto al n. 3 del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia);
 - Organismo di Conciliazione Forense di Milano (iscritto al n. 36);
 - Organismo di mediazione forense di Roma (iscritto al n. 127);
 - Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Avvocati di Napoli (iscritto al n. 267);
 - Organismi istituiti rispettivamente dall'Ordine degli Avvocati di Piacenza, Parma, Pordenone e La Spezia;
 - ogni altro organismo iscritto nel medesimo registro, previo accordo con l'altra parte.

LEGENDA

Assegni in divisa	Assegni di c/c intestati a cliente non residente o a cliente residente, espressi in una divisa diversa dall'euro.
Assegni in euro di c/estero regolari	Assegni di c/c intestati ad un cliente non residente, espressi in euro.
ATM (Automated Teller Machine)	Gli ATM sono i sistemi per il prelievo automatico di denaro contante dal proprio conto corrente bancario, attraverso l'uso di una carta di debito o di credito nei distributori collegati in rete telematica, anche fuori dagli orari di lavoro della banca e in località diverse dalla sede della banca presso cui si intrattiene il rapporto di conto corrente.
Bonifico SEPA	Bonifico in Euro, che il Cliente può disporre a favore di un soggetto il cui PSP è situato in Italia od in qualunque altro Paese dell'Area SEPA ovvero che il Cliente può ricevere da un soggetto il cui PSP è situato in Italia ovvero in un qualunque Paese dell'Area SEPA.
Bonifico ad alta priorità	Bonifico eseguito con accredito a favore del beneficiario entro la giornata in cui è disposto.
Bonifico urgente	Bonifico eseguito in via d'urgenza con regolamento immediato.
DCC - Conversione dinamica di valuta (DCC - Dynamic Currency Conversion)	È un processo in cui l'importo di una transazione - in questo caso di un prelievo ATM - viene convertito nella valuta del paese di emissione della carta. Il servizio DCC consente ai titolari di carte straniere dell'area "non Euro" (non clienti), che prelevano in Euro presso gli ATM della banca, di fissare il tasso di cambio corrente (quindi il controvalore in valuta estera) che determina l'importo addebitato in valuta sul conto del titolare carta, evitando eventuali fluttuazioni e di visualizzarlo a video e nello scontrino contestualmente al prelievo ATM. Il servizio DCC è opzionale e la scelta è a discrezione del cliente.
Giornata operativa	Il giorno in cui la banca (del pagatore o del beneficiario) coinvolta nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativa, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
MAV	Il MAV (Pagamento Mediante Avviso) è un bollettino che consente un servizio di incasso crediti che prevede l'invio al debitore di un apposito bollettino, con il quale può effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario o postale. Con il servizio di incasso MAV la banca del correntista creditore predispone ed invia ai debitori i bollettini di versamento che possono essere pagati, a seconda di quanto disposto dal creditore, presso qualsiasi sportello bancario o postale (MAV tradizionale) o esclusivamente presso sportelli bancari (MAV solo bancario).
RAV	Il RAV è un tipo di bollettino utilizzato dai concessionari incaricati alla riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, iscrizione agli albi professionali.
Servizi di pagamento	Servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento e di gestire quest'ultimo, permettendo di prelevare il contante e di eseguire le seguenti operazioni di pagamento: trasferimento di fondi, addebiti diretti (SDD), pagamenti mediante carte, bonifici. Non rientrano in tale definizione invece le convenzioni di assegno, nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.
Travellers cheques	Assegni turistici d'importo prefissato, emessi in divisa o in euro, pagati anticipatamente dal richiedente e da questi firmati singolarmente all'atto del rilascio e al momento dell'utilizzo.