CRÉDIT AGRICOLE

SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO CONTI CORRENTI CONSUMATORI

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Crédit Agricole Italia S.p.A.
Sede legale: Via Università 1 - 43121 Parma
Telefono: 800 771 100 - dall'estero: 0039 06 52 799 440
Fax: 02 89 542 750 - dall'estero 0039 02 89 542 750
Indirizzo di posta elettronica: info@credit-agricole.it
Sito internet: https://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.
Soggetta all'attività di vigilanza di Banca d'Italia, Via Nazionale 91, 00184, Roma. Telefono: +39 06 47 921 Sito internet: https://www.bancaditalia.it PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it E-mail: email@bancaditalia.it

SOGGETTO CHE CURA L'OFFERTA FUORI SEDE

Nome e Cognome / Ragione sociale	**Sede (indirizzo)**
Telefono	**Email**

CHE COSA SONO I SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO

I servizi di incasso consentono ai consumatori di gestire l'incasso di propri crediti verso terzi. I servizi di pagamento permettono l'esecuzione di ordini di pagamento nei confronti di terzi.

Per utilizzare i servizi di incasso e pagamento è necessario essere titolare di uno dei conti correnti previsti per i consumatori:

- Conto di Base: prevede solo i servizi elencati nelle sezioni ASSEGNI, BONIFICI SEPA (solo Ordine permanente di bonifico), BONIFICI DISPOSTI DA ENTI IN GESTIONE DI TESORERIA O CASSA, ADDEBITI DIRETTI (SDD CORE), TRIBUTI, e ALTRO.

Ulteriori rischi, aggiuntivi rispetto a quelli indicati nei relativi Fogli Informativi dei conti correnti previsti per i consumatori, possono essere legati a ritardate o mancate esecuzioni degli ordini di incasso o di pagamento per casi fortuiti o di forza maggiore non imputabili direttamente alla banca.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

ASSEGNI

VOCI DI COSTO	VALORE
Commissione fissa interbancaria per assegni insoluti / irregolari	2,33 euro
Spesa per ritorno assegno insoluto / irregolare negoziato in Italia	0,00 euro
Commissione fissa interbancaria per assegni protestati / richiamati	0,00 euro
Spesa per assegno richiamato negoziato in Italia	12,91 euro
Spesa per ritorno assegno protestato negoziato in Italia	5,16 euro
Valuta: addebito assegno impagato protestato / insoluto / irregolare (data regolamento messaggio impagato)	Data regolamento
- addebito assegno richiamato	Data negoziazione

BONIFICI SEPA E BONIFICI SEPA ISTANTANEI

VOCI DI COSTO	VALORE
Ordine permanente di bonifico - allo sportello / internet / phone banking: disposto su nostra Banca	2,60 euro
- disposto su altre Banche	3,60 euro
Altre commissioni: - per bonifico respinto (non applicabile ai bonifici istantanei)	10,00 euro
- per bonifico stornato (non applicabile ai bonifici istantanei)	10,00 euro
- per bonifico revocato per invio duplice	10,00 euro
- per conferma esito al beneficiario tramite sms	0,16 euro
- commissione aggiuntiva per servizio Plick®	0,90 euro

BONIFICI TARGET O URGENTI

VOCI DI COSTO	VALORE
Commissione aggiuntiva per bonifico urgente con regolamento immediato - allo sportello: disposto su altre Banche (% importo)	0,1000 %
- disposto su altre Banche (importo minimo)	10,00 euro
- disposto su altre Banche (importo massimo)	60,00 euro

BONIFICI EXTRA SEPA

VOCI DI COSTO	VALORE
Cambio di mercato relativo alla vendita o all'acquisto della divisa estera calcolato come media tra il bid/ask comprensivo dello spread +/- 0,45%	-
Bonifico Extra SEPA in arrivo e negoziazione assegni: commissione fissa per Bonifico Extra SEPA in arrivo	11,50 euro
- commissione fissa per assegno estero negoziato	1,00 euro

VOCI DI COSTO	VALORE
- commissione intervento (% importo)	0,150000 %
- commissione intervento (importo minimo)	3,50 euro
Accredito periodico pensione - fino al controvalore di 260 euro (per importi superiori si applicano le spese per il bonifico Extra SEPA in arrivo)	5,15 euro
Bonifico Extra SEPA in arrivo/in partenza per azioni umanitarie	5,15 euro
Bonifico Extra SEPA in partenza a mezzo assegno / swift - allo sportello: commissione fissa	14,00 euro
- commissione intervento (% importo)	0,150 %
- commissione intervento (importo minimo)	3,50 euro
Bonifico Extra SEPA in partenza a mezzo assegno / swift - tramite internet: commissione fissa	1,00 euro
- commissione intervento (% importo)	0,150 %
- commissione intervento (importo minimo)	3,50 euro
Bonifico Extra SEPA verso Crédit du Maroc: commissione fissa	1,50 euro
- commissione intervento (% importo e solo per importo in euro fino a 1.000,00)	0,020000 %
- commissione intervento (importo minimo)	1,00 euro
- supplemento avviso al beneficiario (se richiesto)	5,15 euro

VALUTA BONIFICI

VOCI DI COSTO	VALORE
Bonifici in arrivo: data valuta riconosciuta dalla controparte	-
Bonifici in partenza: data esecuzione	-

ADDEBITI DIRETTI (SDD CORE)

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone annuale: clausole limitative	0,00 euro
- black list/white list	0,00 euro
Commissione per ogni pagamento	1,00 euro
Commissione per revoca in data scadenza (refusal)	10,00 euro
Commissione per rimborso (refund)	10,00 euro
Commissione per copia del mandato	10,00 euro
Valuta	Data scadenza

SERVIZIO CBILL

VOCI DI COSTO	VALORE
Utenze (oltre Enel) - Bollettini e pagamenti vari: tramite internet	2,50 euro

RIBA E EFFETTI

VOCI DI COSTO	VALORE
Commissione per pagamenti su banca	0,00 euro
Commissione per ritiro presso altre banche	10,00 euro

TRIBUTI

VOCI DI COSTO	VALORE
Commissione per pagamenti tramite delega F24 - allo sportello / tramite internet	0,00 euro
Commissione per pagamenti altri tributi	1,55 euro

SERVIZIO BANCOMAT® PAY

VOCI DI COSTO	VALORE
Canone annuo per il primo anno	0,00 euro
- per gli anni successivi al primo	3,00 euro
Costo per operazione per il primo anno	0,00 euro
- per gli anni successivi al primo - numero di operazioni gratuite	15
- per gli anni successivi al primo - superate le operazioni gratuite	0,25 euro

ALTRO

VOCI DI COSTO	VALORE
Bollettini postali (oltre le spese postali per ogni singolo bollettino presentato) - allo sportello	3,00 euro
- tramite internet	2,00 euro
MAV postale / bancario - allo sportello / tramite internet / phone banking	0,00 euro
RAV (riscossione mediante avviso) - allo sportello / tramite internet / phone banking	0,77 euro
Pagamenti Pubblica Amministrazione - allo sportello	3,00 euro
- tramite internet	1,50 euro
Canone RAI: tramite internet	1,00 euro
Ricariche telefoniche e acquisto Carte Servizi: tramite internet	0,00 euro
Ricariche telefoniche: tramite phone banking	0,00 euro
Ricarica carta prepagata City Card: tramite phone banking	0,00 euro

VOCI DI COSTO	VALORE
Servizio 'Cartèsia subito in conto' (girofondo su c/c): tramite phone banking	0,00 euro
Servizio 'Cartèsia versamento aggiuntivo' (girofondo da c/c): tramite phone banking	0,00 euro
Utenze Enel - Telecom: tramite internet	0,77 euro

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO	VALORE
Invio documento di sintesi periodico (costo non applicato in caso di invio contestuale al DDS del conto corrente): cartaceo	0,85 euro
- online	0,00 euro

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI NON AUTORIZZATE

È il processo attraverso il quale il cliente può richiedere il rimborso e/o la rettifica di un'operazione che non ha autorizzato o che non è stata correttamente eseguita. Un'operazione di pagamento è "non autorizzata" quando manca il consenso del cliente all'esecuzione della stessa; si definisce, invece, non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme alle istruzioni impartite dallo stesso (ad es. importo non corretto).

In tali casi, il cliente può provvedere immediatamente a bloccare lo strumento di pagamento e può richiedere il rimborso o la rettifica mediante una segnalazione da effettuarsi in filiale oppure in App tramite Servizi digitali Crédit Agricole - Privati e Servizi digitali Crédit Agricole - Piccole Imprese.

Per le modalità con cui bloccare tempestivamente gli strumenti di pagamento, è possibile consultare le istruzioni contenute alla pagina dedicata https://www.credit-agricole.it/contatti/blocco-carte

La banca è tenuta ad analizzare la segnalazione e - ove sussistano i requisiti - a rimborsare l'addebito entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del disconoscimento. Qualora, anche successivamente, risulti che l'operazione era stata autorizzata e/o che la richiesta non fosse fondata, la banca ha diritto di ottenere la restituzione dell'importo dal cliente.

Non possono essere disconosciute le operazioni compiute da oltre 13 mesi rispetto al momento in cui è effettuata la segnalazione.

È opportuno che il cliente fornisca tutte le informazioni utili in merito all'operazione oggetto di disconoscimento. La banca può richiedere ulteriori informazioni ai fini della valutazione della richiesta. Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto dall'esito della richiesta di disconoscimento, può formulare un reclamo.

Per saperne di più visita la pagina dedicata nel sito della banca dove sono disponibili le indicazioni operative da seguire in caso di disconoscimento di operazioni non autorizzate https://www.credit-agricole.it/disconoscimento-operazioni

RECESSO E RECLAMI

RECESSO DAL CONTRATTO

Il Cliente ha facoltà di recedere in ogni momento e senza penalità dal contratto di conto corrente e dai servizi collegati, mediante comunicazione scritta da inviarsi alla Banca. Il Cliente può recedere autonomamente da ciascun servizio. Il recesso dal contratto di conto corrente costituisce recesso anche da tutti i servizi ad esso collegati.
La Banca può recedere dal contratto di conto corrente e dai servizi collegati con un preavviso, salvo diversamente previsto nel modulo di attivazione, di almeno due mesi, trasmettendo apposita comunicazione scritta al Cliente. Resta fermo il diritto della banca di recedere dal contratto di conto corrente e dai servizi collegati senza preavviso, in presenza di un giustificato motivo, dandone immediata comunicazione al Cliente.
Sia in caso di recesso del Cliente che della Banca, sarà comunque assicurata l'esecuzione degli ordini già impartiti dal Cliente, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla legge e dal contratto per l'esecuzione di tali ordini e nei limiti dei fondi disponibili.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

N° 30 giorni.

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@credit-agricole.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 https://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.

GLOSSARIO

TERMINI	SPIEGAZIONE
Addebiti diretti SDD CORE (SEPA Direct Debit Core)	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca /intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Addebiti diretti SDD CORE: clausole limitative e black list /white list	Per clausole limitative si intendono limitazioni dell'autorizzazione all'addebito in conto corrente per un importo ovvero per un determinato periodo. Per black/white list si intendono elenchi predisposti dal cliente relativi a creditori non ammessi (black list) ovvero ammessi (white list) a disporre addebiti sul conto corrente.
Bonifico extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico internazionale a mezzo Swift	Ordine di trasferimento di denaro effettuato tramite apposito codice (SWIFT Worldwide Interbank Financial Telecommunication) utilizzato nei pagamenti internazionali per identificare la banca del beneficiario.
Bonifico SEPA	Trasferimento di una somma di denaro denominata in Euro, all'interno dei paesi dell'Area SEPA, da un conto di pagamento del Cliente/pagatore ad un altro conto, secondo le istruzioni impartite al PSP dal pagatore medesimo. Il bonifico SEPA può essere disposto da tutti i canali fisici o telematici messi a disposizione dalla banca. Da canali telematici è previsto un importo massimo giornaliero di € 50.000, cumulato di tutte le disposizioni di pagamento (es. Bonifici SEPA e Bonifici SEPA Istantanei, ricariche telefoniche, F24).
Bonifico SEPA istantaneo	Trasferimento di una somma di denaro denominata in Euro tra conti di pagamento detenuti presso banche/istituti di credito aderenti allo schema "SEPA Instant Credit Transfer" (SEPA Inst), che consente al pagatore di trasferire i fondi entro un tempo massimo di dieci (10) secondi dalla ricezione dell'ordine di pagamento da parte della Banca, 24 ore al giorno e in qualsiasi giorno del calendario. Da canali telematici è previsto un importo massimo giornaliero di € 50.000, cumulato di tutte le disposizioni di pagamento (es. Bonifici SEPA e Bonifici SEPA Istantanei, ricariche telefoniche, F24). Fatto salvo tale limite impostato dalla Banca, il cliente ha la possibilità di fissare un ulteriore limite (su base giornaliera o per singola operazione), a valere su ogni singolo conto di pagamento di cui è titolare, che stabilisce l'importo massimo trasferibile tramite i Bonifici SEPA Istantanei. I Bonifici SEPA Istantanei sono eseguibili e ricevibili attraverso tutti i canali dispositivi o procedure, tempo per tempo messi a disposizione dalla Banca, utilizzati per eseguire i Bonifici SEPA. Il Bonifico SEPA Istantaneo è irrevocabile; una volta disposto non può essere annullato proprio in quanto immediatamente eseguito.
Bonifico respinto	Bonifico SEPA il cui ordine è stato rifiutato dalla banca dell'ordinante per: mancanza IBAN o IBAN e/o BIC errato o discrepanza tra IBAN e BIC; pagamento duplice; problemi tecnici.

TERMINI	SPIEGAZIONE
Bonifico revocato per duplice invio	Bonifico SEPA il cui ordine è stato revocato dal cliente in caso di doppio conferimento.
Bonifico stornato	Bonifico SEPA il cui ordine non è stato eseguito dalla banca del beneficiario per: conto corrente errato o bloccato o chiuso; ordine del beneficiario; mancanza IBAN o IBAN e/o BIC errato o discrepanza tra IBAN e BIC; pagamento duplice; problemi tecnici.
Bonifico urgente con regolamento immediato	Bonifico Target o Urgente. Bonifico in Euro, di qualunque importo e con regolamento immediato, che il cliente può disporre a favore di un soggetto il cui PSP aderisce al circuito Target.
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.
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente.
Rilascio moduli di assegni	Rilascio di un carnet di assegni.
SEPA (Single Euro Payments Area)	SEPA (Single Euro Payments Area): la SEPA ricomprende tutti i pagamenti in euro effettuati all'interno dei Paesi il cui elenco aggiornato è riportato sul sito dell'European Payments Council (EPC) alla pagina epc-list-sepa-scheme-countries.
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.
Servizio CBILL	CBILL è il servizio di consultazione e pagamento online delle bollette realizzato dagli Istituti Finanziari che fanno parte del Consorzio CPI per offrire alle imprese, pubblica amministrazione e cittadini un nuovo strumento nell'ambito della banca multicanale.