



**AVVISO ALLA CLIENTELA**

**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER  
SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON  
RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO**

Gentile Cliente,

con il presente avviso, Le mettiamo a disposizione le informazioni precontrattuali relative a singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro che potrà consultare prima della conclusione di ciascuna operazione di pagamento.

**BONIFICI SEPA**

Il servizio prevede l'esecuzione di un ordine di trasferimento fondi in euro disposto dal pagatore (ordinante) in contanti allo sportello della banca a favore di un beneficiario la cui banca ha sede in Italia o in un Paese SEPA.

<i>Identificativo Unico</i>	Il bonifico SEPA deve necessariamente contenere l'indicazione del codice IBAN del beneficiario
<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	Il bonifico SEPA viene eseguito nella data di esecuzione (data regolamento) indicata dall'ordinante o, in mancanza di tale indicazione, al massimo <ul style="list-style-type: none"><li>- entro la data di ricezione dell'ordine se disposti verso filiali della banca;</li><li>- entro 2 giorni lavorativi successivi alla data di ricezione dell'ordine se disposti verso altre banche</li></ul> L'accredito al beneficiario avviene nello stesso giorno lavorativo bancario in cui i fondi sono disponibili presso la banca (data di regolamento).
<i>Spese e oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- commissioni bonifico SEPA disposto verso filiali della banca: € 6,50</li><li>- commissioni bonifico SEPA disposto verso altre banche: € 7,50</li></ul>
<i>Forme e modalità per prestare o revocare consenso</i>	L'ordine di bonifico SEPA è considerato autorizzato da parte dell'ordinante con la compilazione in tutte le sue parti dell'apposito modulo di richiesta e la firma dello stesso. In mancanza dell'espressione del consenso secondo le modalità sopra descritte l'operazione sarà considerata non autorizzata e non potrà essere eseguita.  L'ordine di bonifico SEPA diviene irrevocabile una volta che è stato ricevuto dalla banca.
<i>Comunicazione di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite</i>	L'utente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario.  Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dall'utente alla banca.

**BONIFICI ESTERO SOGGETTI ALLA NORMATIVA SUI SERVIZI DI PAGAMENTO NEL MERCATO INTERNO AI SENSI DEL DLGS 27 GENNAIO 2010 N.11 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI**

Il servizio prevede l'esecuzione di un ordine di trasferimento fondi disposto in contanti allo sportello dal pagatore (ordinante) alla banca a favore di un beneficiario per mezzo della sua banca.

<i>Identificativo Unico</i>	Il bonifico deve necessariamente contenere il codice IBAN del beneficiario per i bonifici verso Paesi SEE e Paesi che lo hanno adottato come standard o numero di conto del beneficiario negli altri casi.
-----------------------------	--

<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	Il bonifico viene eseguito nella data di esecuzione (data regolamento) indicata dall'ordinante o, in mancanza di tale indicazione, al massimo - entro la data di ricezione dell'ordine se disposti verso correntisti della Banca o verso altre banche con bonifico in Euro urgente allo sportello; - entro 2 giorni lavorativi/operativi successivi alla data di ricezione dell'ordine e disposti verso altre banche in Paesi SEE; - entro 4 giorni lavorativi/operativi successivi alla data di ricezione dell'ordine se disposti verso altre banche in Paesi non SEE oppure espressi in divise non SEE verso banche di qualsiasi Paese.
<i>Spese e oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- commissioni di negoziazione (applicata in caso di trasformazione da una divisa in un'altra divisa): 0,18% minimo € 12,75</li></ul> <p><b>a) bonifici transfrontalieri in Euro o divise equiparate soggetti a regolamento CE 924/2009 e successive modificazioni:</b> bonifici disposti verso beneficiari insediati in Paesi SEE, espressi in Euro o in Corone Svezia. Ai bonifici transfrontalieri sopra descritti si applicano commissioni identiche a quelle dei bonifici nazionali.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- commissioni bonifico SEPA disposto verso altre banche: € 7,50</li></ul> <p>Per usufruire di tali condizioni l'ordinante deve fornire alla banca il codice IBAN del beneficiario e il BIC della Banca estera e il bonifico deve essere disposto con clausola spese "SHARE".</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- commissioni coordinate bancarie beneficiario errate o mancanti: € 10,00</li></ul> <p><b>b) bonifici transfrontalieri nelle divise dei Paesi UE (escluso euro e divise equiparate) e dei Paesi EFTA:</b> bonifici con caratteristiche analoghe a quelle descritte al punto a) ma disposti verso beneficiari insediati in Paesi UE o EFTA e espressi nelle valute di tali paesi (escluso Euro e Corone Svezia) pari a un controvalore massimo di € 50.000.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- spese transfrontaliere:<ul style="list-style-type: none"><li>- fino a controvalore € 5.000,00: € 17,50</li><li>- da controvalore € 5.000,01 a 12.500,00: € 31,50</li><li>- da controvalore € 12.500,01 a 25.000,00: € 50,50</li><li>- da controvalore € 25.000,01 a 50.000,00: € 73,50</li></ul></li><li>- commissioni per coordinate bancarie beneficiario errate o mancanti: importo massimo penale € 10,00</li><li>- spese "OUR" importo massimo (salvo commissioni applicate dalle banche estere di maggiore importo): € 120,00</li></ul> <p><b>c) bonifici sull'estero e dall'estero:</b> bonifici non ricompresi nei punti a) e b): Paesi Extra SEE/EFTA in Euro o in altre divise senza fascia d'importo, Paesi SEE e EFTA per importi superiori a controvalore di € 50.000 ed espressi nelle valute ufficiali dei predetti Paesi, Paesi SEE ed EFTA senza fascia di importo, espressi nelle valute che non hanno corso ufficiale nei predetti Paesi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- spese pratica:<ul style="list-style-type: none"><li>- fino a controvalore € 5.000,00:<ul style="list-style-type: none"><li>- in € e altre divise: € 21,00</li><li>- in dollari US: € 24,50</li></ul></li><li>- oltre controvalore € 5.000,00:<ul style="list-style-type: none"><li>- in € e altre divise: € 31,00</li><li>- in dollari US: € 53,00</li></ul></li></ul></li><li>- spese trasferimento ordini per via SWIFT:<ul style="list-style-type: none"><li>- fino a € o controvalore € 5.000,00: € 16,50</li><li>- da € o controvalore € 5.000,01 a € 50.000,00: € 36,75</li><li>- da € o controvalore € 50.001,01 a € 100.000,00: € 78,75</li><li>- oltre € o controvalore € 100.000,00: € 157,50</li></ul></li><li>- commissioni di servizio: 0,18%, minimo € 12,75</li><li>- commissioni per coordinate bancarie beneficiario errate o mancanti importo massimo penale: € 10,00</li><li>- spese "OUR" importo massimo (salvo commissioni applicate dalle banche estere di maggiore importo): € 120,00</li></ul> <p>La Banca valuta a propria discrezione il canale e le modalità di regolamento o</p>

	<p>l'utilizzo di Banche corrispondenti per far pervenire i fondi alla Banca del beneficiario.</p> <p>Nei bonifici estero ove si effettua una trasformazione da una divisa in un'altra divisa si applicano i cambi di acquisto e di vendita del momento ("durante") quotati dalla Banca, rilevati al momento dell'esecuzione dell'operazione.</p> <p>La quotazione della Banca viene effettuata applicando al cambio di riferimento (quotazione circuito Bloomberg) uno spread nella misura massima di 1,1000%:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in aumento in caso di vendita di divisa</li> <li>• in diminuzione in caso di acquisto di divisa</li> </ul>
<i>Forme e modalità per prestare o revocare consenso</i>	<p>L'ordine di bonifico è considerato autorizzato da parte dell'ordinante con la compilazione in tutte le sue parti dell'apposito modulo di richiesta e la firma dello stesso. In mancanza dell'espressione del consenso secondo le modalità sopra descritte l'operazione sarà considerata non autorizzata e non potrà essere eseguita.</p> <p>L'ordine di bonifico diviene irrevocabile una volta che è stato ricevuto dalla banca.</p>
<i>Comunicazione di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite</i>	<p>L'utente, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso del pagatore, o di accredito, nel caso del beneficiario.</p> <p>Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dall'utente alla banca.</p>

### PAGAMENTI VARI

Il servizio consente al pagatore di disporre in contanti allo sportello della banca

- Pagamento **M.AV. (Pagamento mediante Avviso) BANCARIO e POSTALE**: bollettino emesso dalla banca del creditore;
- Pagamento **BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA**: bollettino bancario precompilato emesso dal creditore.
- Pagamento **BOLLETTINO POSTALE ENTI CONVENZIONATI**: bollettino premarcato emesso da un creditore convenzionato con la banca.

<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	L'importo del bollettino pagato viene accreditato sul conto della banca del creditore entro il giorno lavorativo successivo alla data del pagamento.
<i>Spese e oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissione pagamento M.AV.: € 0,00</li> <li>• Commissione pagamento bollettino freccia: € 3,50</li> <li>• Commissione pagamento bollettino postale: € 7,00</li> </ul>
<i>Forme e modalità per prestare o revocare consenso</i>	<p>Il pagamento del bollettino è considerato autorizzato da parte dell'ordinante con la compilazione in tutte le sue parti dell'apposito modulo di richiesta e la firma dello stesso. In mancanza dell'espressione del consenso secondo le modalità sopra descritte l'operazione sarà considerata non autorizzata e non potrà essere eseguita. Affinché la banca possa eseguire l'operazione l'ordinante deve presentare allo sportello l'avviso di pagamento in suo possesso.</p> <p>L'ordine di pagamento diviene irrevocabile una volta che è stato ricevuto dalla banca.</p>
<i>Comunicazione di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite</i>	<p>Il pagatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta entro 13 mesi dalla data del pagamento.</p> <p>Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal pagatore alla banca.</p>

**RICEVUTA BANCARIA (RI.BA.)**

Il servizio consente al pagatore di disporre in contanti allo sportello della banca il pagamento di Ricevute Bancarie elettroniche emesse dal creditore.

<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	L'importo del pagamento viene accreditato sul conto della banca del creditore entro il giorno lavorativo successivo alla data di scadenza della Ri.Ba. Il pagamento della Ri.Ba. deve essere effettuato tassativamente entro la data di scadenza della stessa (o nel giorno lavorativo successivo nel caso di data scadenza festiva).
<i>Spese e oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commissione pagamento Ri.Ba.: € 4,50</li> </ul>
<i>Forme e modalità per prestare o revocare consenso</i>	Il pagamento della Ri.Ba. è considerato autorizzato da parte dell'ordinante con la compilazione in tutte le sue parti dell'apposito modulo di richiesta e la firma dello stesso. In mancanza dell'espressione del consenso secondo le modalità sopra descritte l'operazione sarà considerata non autorizzata e non potrà essere eseguita. Affinché la banca possa eseguire l'operazione l'ordinante deve presentare allo sportello l'avviso di pagamento in suo possesso. L'ordine di pagamento diviene irrevocabile una volta che è stato ricevuto dalla banca.
<i>Comunicazione di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite</i>	Il pagatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta entro 13 mesi dalla data del pagamento. Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal pagatore alla banca.

**PAGAMENTI CBILL**

CBILL è il servizio di e-billing, realizzato dagli Istituti Finanziari che fanno parte del Consorzio CBI, che permette agli utenti di pagare le bollette emesse da Amministrazioni Pubbliche aderenti al circuito PagoPA e da Aziende private (soggetti fatturatori). Il servizio è disponibile sul canale internet banking, internet corporate banking e ATM ed è attivo sempre, festivi compresi, ogni giorno 24 ore su 24, compatibilmente con la disponibilità dei canali sopra indicati.

Il servizio è disponibile anche presso gli sportelli di tutte le filiali di Monte dei Paschi di Siena.

Il servizio consente inoltre al pagatore di disporre anche il pagamento del bollo auto.

<i>Tempi massimi di esecuzione</i>	L'importo del pagamento viene accreditato sul conto della banca del creditore lo stesso giorno della disposizione di pagamento da parte del pagatore.
<i>Spese e oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commissione pagamento su internet banking: € 1,50</li> <li>Commissione pagamento su internet corporate banking: € 1,50</li> <li>Commissione pagamento su ATM: € 1,50</li> <li>Commissione pagamento allo sportello con addebito in conto corrente: € 3,00</li> <li>Commissione pagamento allo sportello per cassa: € 5,00</li> </ul>
<i>Forme e modalità per prestare o revocare consenso</i>	Durante la procedura di pagamento occorre fornire alla banca alcune informazioni contenute sulla bolletta (codice azienda, codice bolletta, importo). Per il pagamento del bollo auto è invece necessario inserire il numero di targa del veicolo, nome e cognome dell'intestatario del veicolo e il tipo di veicolo. Nel caso di pagamento sui canali telematici della banca, dopo aver compilato i campi obbligatori e digitato la password dispositiva, verrà inviata la conferma di pagamento e, successivamente, verrà visualizzata l'attestazione di pagamento.

	Tutta l'operazione avviene in tempo reale. Fino a quando non si sarà confermata l'operazione e, sul canale internet banking, digitata la password dispositiva, la transazione potrà essere annullata. Dopo la conferma/inserimento password dispositiva, l'operazione non sarà in alcun modo revocabile.
<i>Comunicazione di operazioni non autorizzate o effettuate in modo inesatto</i>	Il pagatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta entro 13 mesi dalla data del pagamento. Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal pagatore alla banca.

### **ADDEBITI DIRETTI CORE E B2B**

Il servizio consente al pagatore di disporre, nei casi di impossibilità al perfezionamento dell'addebito in conto corrente, il pagamento allo sportello dell'importo che avrebbe dovuto essere addebitato in conto.

Tempi massimi di esecuzione	L'importo del pagamento viene accreditato sul conto della banca del creditore nella data di scadenza dell'addebito diretto. Se la data di scadenza cade in un giorno festivo, si considera come data di scadenza il primo giorno lavorativo successivo.
<i>Spese e oneri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commissione addebito diretto ricorrente.: € 1,00</li> <li>Commissione addebito diretto una tantum: € 3,00</li> </ul> Sono fatte salve eventuali condizioni migliorative concordate dal correntista con la Banca o previste dall'accordo tra la Banca e il creditore.
<i>Forme e modalità per prestare o revocare consenso</i>	Il pagamento dell'addebito diretto è considerato autorizzato da parte dell'ordinante con la compilazione in tutte le sue parti dell'apposito modulo di richiesta e la firma dello stesso. In mancanza dell'espressione del consenso secondo le modalità sopra descritte, l'operazione sarà considerata non autorizzata e non potrà essere eseguita. L'ordine di pagamento diviene irrevocabile una volta che è stato ricevuto dalla banca.
<i>Comunicazione di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite</i>	Il pagatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza alla banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta entro 13 mesi dalla data del pagamento. Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal pagatore alla banca. E' sempre fatto salvo il diritto del pagatore di chiedere alla Banca il rimborso di un addebito diretto CORE autorizzato e già eseguito, con l'esclusione delle tipologie di addebito diretto finanziario e a importo prefissato, entro otto settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.

### **INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.  
 Piazza Salimbeni 3 - 53100 - Siena  
 Numero verde . 800.41.41.41 / Fax  
 (e-mail [info@banca.mps.it](mailto:info@banca.mps.it) / sito internet [www.mps.it](http://www.mps.it) ).  
 N. iscrizione Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 5274 - Codice Banca 1030.6  
 Codice Fiscale, Partita IVA e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Siena: 00884060526  
 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi  
 La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia.

**RECLAMI**

Il Cliente può presentare un Reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a Ufficio Reclami Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A., Piazza Salimbeni, 3 - Cap. 53100- Siena;
- per posta elettronica al seguente indirizzo: [reclami@mps.it](mailto:reclami@mps.it);
- per posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [customer-care@postacert.gruppo.mps.it](mailto:customer-care@postacert.gruppo.mps.it);
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca;
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e Ricorsi" sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it).

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. Fanno eccezione i reclami relativi a possibile violazione delle norme afferenti al "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" per cui i tempi massimi di riscontro sono 30 giorni lavorativi (prorogabili per ulteriori due mesi in casi eccezionali e motivati) così come previsto dall'art. 12 comma 3 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)".

Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto della risposta, o non abbia ricevuto riscontro al reclamo nei termini previsti, può sottoporre la controversia all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organismo di risoluzione delle controversie istituito presso la Banca d'Italia ai sensi dell'art. 128 bis del D.Lgs. 385/93 (Testo Unico Bancario), secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso i locali della Banca oppure sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it) (attivabile solo dal Cliente e per le sole controversie relative ai servizi bancari).

Le modalità di invio dei ricorsi sono reperibili sulla guida disponibile presso le filiali della Banca e sul sito [www.mps.it](http://www.mps.it)

Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF, può attivare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis, del D.Lgs. 28/2010. La procedura di mediazione può essere esperita, singolarmente dal Cliente o in forma congiunta con la Banca, innanzi al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).

Se il Cliente intende rivolgersi all'Autorità Giudiziaria per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione di un contratto, concluso con la Banca, avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e/o finanziari dovrà esperire preventivamente - pena l'improcedibilità della relativa domanda - una delle procedure di risoluzione delle controversie o di mediazione summenzionate.

Inoltre, previo accordo delle parti, è possibile rivolgersi anche ad organismi di mediazione diversi da quelli sopra, purché iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia e precipuamente specializzati in materia bancaria/finanziaria.

**SANZIONI AMMINISTRATIVE**

Le eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento da parte della banca sono soggette alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dagli artt. 32 e 32-bis D. Lgs. 27/1/2010 n. 11 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni.