

## CARTELLO INFORMATIVO SU OPERAZIONI DI PAGAMENTO OCCASIONALI NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO REGOLATE IN CONTO CORRENTE

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it). E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

### INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO OCCASIONALI

Le operazioni di pagamento occasionali non rientranti in un contratto quadro, sono operazioni che la Banca effettua in modo non ricorrente e su richiesta del Cliente, titolare di un conto corrente di corrispondenza, allo sportello, in via telematica o tramite A.T.M..

Le operazioni occasionali sono:

- a) il **bollettino postale**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca di bollettini premarcati o compilati dal Cliente per adempiere obbligazioni pecuniarie con un creditore correntista postale;
- b) il **canone TV**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca del bollettino premarcato del canone RAI;
- c) il **CBILL**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca di bollette varie (es.: bollettini postali, ticket sanitari, ecc.) attraverso i canali della Banca (es.: YouWeb);
- d) la **prevendita di biglietti** relativi ad eventi e manifestazioni;
- e) il **Bollo Auto**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca del Bollo Auto;

I **principali rischi** per il Cliente sono:

- mancata esecuzione della disposizione data dal Cliente per disguidi tecnici che impediscono all'ordine impartito di pervenire al beneficiario correttamente e nei tempi previsti;
- variazioni economiche in senso sfavorevole al Cliente delle spese e commissioni applicate al servizio.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

**Commissioni** (comprensive di eventuale recupero spese postali)

▪ commissione per pagamento bollettino postale allo sportello	4,00 €
▪ commissione per pagamento bollettino postale in via telematica	2,85 €
▪ commissione per pagamento del canone TV in via telematica	1,00 €
▪ commissione per pagamento del canone TV tramite A.T.M.	1,60 €
▪ commissione per pagamento CBILL allo sportello	4,00 €
▪ commissione per pagamento CBILL in via telematica	2,85 €

- diritti di prevendita biglietti per eventi/manifestazioni 10,00 €
- commissione per pagamento bollo auto in via telematica 1,87 €

#### Valute

- valuta di addebito per pagamento bollettino postale allo sportello data operazione
- valuta di addebito per pagamento bollettino postale in via telematica data operazione
- valuta di addebito per pagamento del canone TV in via telematica data operazione
- valuta di addebito per pagamento del canone TV tramite A.T.M. data operazione
- valuta di addebito per pagamento CBILL allo sportello data operazione
- valuta di addebito per pagamento CBILL in via telematica data operazione
- valuta di addebito per pagamento Bollo Auto in via telematica data operazione

#### Tablelle delle giornate operative e dell'orario limite di ricezione degli ordini di pagamento<sup>1</sup>

GIORNATE OPERATIVE			
Orario	Sportello	Canale telematico	A.T.M.
lunedì	operativa	operativa	operativa
martedì			
mercoledì			
giovedì			
venerdì			
sabato	operativa solo per le filiali aperte	non operativa	
domenica e festivi	non operativa		

ORARIO LIMITE DI RICEZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO DI UNA GIORNATA OPERATIVA SEMIFESTIVA			
Orario	Sportello	Canale telematico	A.T.M.
13.15	Pagamento bollettini postali		le carte di pagamento sono attive 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 anche in caso di festività nazionale
18.00		Pagamento bollettini postali, canone TV	

ORARIO LIMITE DI RICEZIONE DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO DI UNA GIORNATA OPERATIVA FERIALE			
Orario	Sportello	Canale telematico	A.T.M.
16.45	Pagamento bollettini postali		le carte di pagamento sono attive 24 ore al giorno, 7 giorni su 7

<sup>1</sup> Orario limite di ricezione di un ordine di pagamento nell'arco di una giornata operativa (detto anche "orario di cut off") entro il quale l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa stessa; gli ordini ricevuti dopo l'orario indicato si intendono ricevuti la giornata operativa successiva.

18.00		Pagamento bollettini postali, canone TV	anche in caso di festività nazionale
-------	--	-----------------------------------------	--------------------------------------

#### **ORDINI DI PAGAMENTO – FORMA E MODALITA' PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UNA OPERAZIONE DI PAGAMENTO**

L'ordine viene trasmesso alla Banca secondo le modalità operative del canale utilizzato e in lingua italiana.

Il consenso si intende prestato nel momento in cui il pagatore trasmette l'ordine di pagamento alla Banca.

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 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 una 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.

#### **RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

## **Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali della Banca;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:  
Banco BPM S.p.A.  
Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet:  
[www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo:  
[reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:  
[reclami@pec.bancobpm.it](mailto:reclami@pec.bancobpm.it)

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative 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. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari – denominato in breve "reclamo banca" – (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve "reclamo finanza" – (es. negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

### **A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari**

#### **1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

## **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

## **B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:**

### **1. ricorrere Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**

- se il cliente è retail
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

### **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

### **C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:**

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

[www.consob.it](http://www.consob.it)

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la 4 Edizione 03/2021 compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **LEGENDA**

<b>A.T.M.</b>	Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".
<b>Canale telematico</b>	Canale informativo/operativo via internet.

<b>CBILL</b>	CBILL è un servizio di CBI Scpa che consente di effettuare il pagamento di utenze e di altri servizi (ad es. imposte, contributi servizi di enti locali, ticket sanitari, ecc.) a favore di soggetti convenzionati sia creditori privati che pubblici. Per l'esecuzione del pagamento è, nei casi più comuni, necessario disporre della bolletta/avviso, con l'evidenza del relativo numero e importo oltre che del soggetto beneficiario. A conferma dell'avvenuto pagamento viene prodotta una ricevuta che riporta, tra l'altro, il codice identificativo dell'operazione, l'importo e la relativa commissione.
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------