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. E-mail: assistenza.clienti@bancobpm.it
Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

CHE COSA SONO LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO OCCASIONALI NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

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 che risulti o correntista presso Poste Italiane (vedi elenco disponibile sul sito web di Poste) o convenzionato direttamente con la Banca (vedi elenco "utenze" disponibile in filiale o consultabile online);
b) il **CBILL**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca di bollette varie (es.: bollettini postali, ticket sanitari, bollettini pagoPA, ecc.) attraverso i canali della Banca (es.: Sportello, Web, ATM, ecc.);
c) il **Bollo Auto**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca del Bollo Auto;

La contabile generata dalla Banca al termine dell'operazione certifica l'estinzione del debito nei confronti del soggetto creditore.

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 CBILL/pagoPA allo sportello	4,00 €
▪ commissione per pagamento CBILL/pagoPA in via telematica /ATM	2,85 €
▪ commissione per pagamento Bollo auto via telematica/ATM	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 CBILL/pagoPA allo sportello	DATA OPERAZIONE
▪ valuta di addebito per pagamento CBILL/pagoPA in via telematica/ATM	DATA OPERAZIONE
▪ valuta di addebito per pagamento Bollo Auto in via telematica/ATM	DATA OPERAZIONE

Tabelle delle giornate operative e dell'orario limite di ricezione degli ordini di pagamento
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

Servizio di pagamento	Giornata operative	Esecuzione allo Sportello	Esecuzione via Internet/mobile Banking	Esecuzione ATM
Bollettino Postale	Feriale	16.45 - 13.15	H. 24	Canale non abilitato al servizio
Bollettino Postale	Semifestiva	16.45 - 13.15	H. 24	Canale non abilitato al servizio
Bollettino Cbill/pagoPA	Feriale	16.45 - 13.15	20:00	H. 24
Bollettino Cbill/pagoPA	Semifestiva	16.45 - 13.15	20:00	H. 24

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 delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- 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
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclami@pec.bancobpmspa.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 o a servizi di investimento
- 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** , 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** 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 all'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 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

- 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.

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:
www.consob.it
www.bancaditalia.it
www.giustizia.it

ed i seguenti regolamenti:
- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

LEGENDA

A.T.M.
Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".

CBILL
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.

Canale telematico
Canale informativo/operativo fruibile dall'utente attraverso la rete internet (ad esempio: YouWeb, YouBusiness Web) tramite dispositivi fissi o mobili.

Utenze
Il servizio consente il pagamento delle fatture/bollette emesse da creditori in virtù di una convenzione in essere con la Banca (vedi elenco disponibile in filiale e/o consultabile online). In questi casi la commissione a carico del soggetto pagatore può risultare più favorevole rispetto a quanto previsto dal contratto del c/c di addebito.

pagoPA
PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione. Tramite PagoPA gli utenti (cittadini) possono effettuare i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata direttamente sul sito o sull'applicazione mobile dell'Ente o attraverso i canali sia fisici che online messi a disposizione dai Prestatori di Servizi di Pagamento (tra cui la Banche) anche tramite il servizio CBILL.