

## FOGLIO INFORMATIVO

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

Data aggiornamento xx yy 2020

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

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito [www.webank.it](http://www.webank.it)

BANCO BPM S.p.A.  
Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 – 20121 Milano – Tel. 02 77001  
Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 – 37121 Verona – Tel. 045 8675111  
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

#### CHE COSA SONO LE OPERAZIONI 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.

Rientrano tra le operazioni occasionali:

- a) Il pagamento tramite il circuito **CBILL** di bollettini/avvisi di pagamento emessi da soggetti creditori (tra i quali la Pubblica Amministrazione tramite **pagoPA**).

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

PAGAMENTO BOLLETTINI CBILL	
Commissione per operazione	2,85€

#### RECESSO E RECLAMI

##### Recesso in caso di Offerta Fuori Sede

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge:

- il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e fogli informativi;
- restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

##### Recesso dal contratto di conto corrente

1. Il Cliente e la banca hanno diritto di recedere dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di estinzione, dandone comunicazione in forma scritta, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Il recesso dichiarato dal Cliente ha effetto immediato, fatto salvo quanto indicato al successivo punto 4. Nel caso di recesso della banca sarà dovuto al Cliente un preavviso di 15 giorni e, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "Cliente al dettaglio" e "consumatore", un preavviso non inferiore a due mesi.

È fatto salvo il diritto per la banca di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi

sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo.

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto corrente; il Cliente è pertanto tenuto in ogni caso di recesso a:

- riconsegnare alla banca tutti gli strumenti di pagamento connessi al rapporto che siano ancora in suo possesso;
- rimborsare tutti gli importi che risultino a credito della banca.

2. Qualora la banca receda dal contratto di conto corrente, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma precedente. Ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella ora indicata. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni disposta ai sensi dell'art. 9 della legge 15 dicembre 1990, n. 386 e successive integrazioni e/o modificazioni.

3. Qualora il cliente receda dal contratto di conto corrente, la banca, fermo restando quanto disposto al comma precedente, non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al primo comma del presente articolo; ove la revoca riguardi soltanto la convenzione di assegno, la banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella ora indicata.

4. In deroga a quanto previsto nel primo e nel terzo comma del presente articolo, il cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal contratto, può per iscritto – al fine di disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti e sugli assegni tratti – comunicare alla banca un termine di preavviso ovvero indicare alla stessa gli ordini e gli assegni che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.

5. L'esecuzione degli ordini ed il pagamento degli assegni di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla banca entro i limiti di capienza del conto.

6. Il recesso dalla convenzione di assegno esercitato da uno dei contestatari o dalla banca nei confronti dello stesso lascia integra la convenzione verso gli altri contestatari, qualora sia prevista la facoltà per i contitolari di compiere operazioni separatamente.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale di conto corrente**

1. La banca provvede a chiudere il rapporto di conto corrente entro 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data in cui il recesso è divenuto operante.

2. Sugli importi dovuti e non pagati alla data di chiusura del rapporto, saranno dovuti alla Banca gli interessi di mora.

### **RECLAMI**

Il Cliente può presentare alla Banca un reclamo relativamente ai Servizi/Prodotti disciplinati dal presente Contratto, per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Gestione Reclami Banco BPM S.p.A. - Via Polenghi Lombardo,13 – 26900 Lodi) o per via telematica (indirizzando un messaggio di PEC a [reclami@pec.bancobpm.it](mailto:reclami@pec.bancobpm.it) o di posta elettronica a [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)). La Banca deve rispondere:

- entro 30 giorni dalla data del ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, diversi dai Servizi di pagamento;
- entro 15 Giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a Servizi di pagamento. 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.

La Banca risponde al reclamo mediante comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole (ad es. pdf o email o PEC).

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo entro i termini sopra indicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), anche attraverso la

piattaforma europea "Online Dispute Resolution" ("Piattaforma ODR") accessibile al seguente link elettronico: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT>, in caso di contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione. Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), può recarsi presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure può rivolgersi direttamente alla Banca.

Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF può attivare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D.lgs. 4 marzo 2010 n. 28. 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)). Resta impregiudicata la facoltà del Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Se il Cliente intende rivolgersi all'Autorità giudiziaria per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del presente Contratto o di un diverso contratto successivamente concluso con la Banca deve preventivamente, ove previsto dalla legge pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure esperire la procedura di mediazione secondo quanto previsto dai precedenti commi.

Ai fini dell'esperimento della procedura di mediazione di cui ai precedenti commi, la Banca ed il Cliente possono concordare, anche successivamente alla conclusione del presente Contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dall'ABF, purché iscritto nell'apposito registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28.

Indipendentemente dalla presentazione di un reclamo alla Banca o dalle procedure di mediazione sopra descritte, il Cliente, per istanze afferenti il riesame degli iter di concessione del credito, può rivolgersi alla Prefettura territoriale competente, utilizzando i moduli che potrà scaricare dai siti [www.interno.it](http://www.interno.it) e [www.tesoro.it](http://www.tesoro.it) ed inviare alla Prefettura territoriale competente a mezzo raccomandata o a mezzo posta elettronica. In particolare si informa il Cliente che può rivolgersi, ai sensi dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27, al Prefetto affinché questo segnali all'Arbitro Bancario Finanziario, espletata la procedura di legge, specifiche problematiche relative ai comportamenti della Banca in sede di valutazione del merito di credito del Cliente (es. mancata erogazione, mancato incremento o revoca di un finanziamento, inasprimento delle condizioni applicate). A tal fine il Cliente deve presentare istanza al prefetto secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione degli Interni. Rimane fermo il diritto del Cliente di adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

Il Cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Banca d'Italia, impregiudicato il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

Ulteriori informazioni in merito alle procedure di reclamo, alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e alla procedura di mediazione sono pubblicate sul Sito.

## LEGENDA

<b>CBILL</b>	CBILL è il nuovo servizio di pagamento del Consorzio CBI (Customer to Business Interaction) che consente ai clienti occasionali di effettuare di utenze e di altri servizi (ad es. utenze, imposte, contributi servizi di enti locali, ticket sanitari, ecc.) a favore di soggetti creditori privati o pubblici, convenzionati. Per l'esecuzione del pagamento è necessario fornire la bolletta o comunicarne gli estremi (numero, soggetto beneficiario ed importo). Il pagamento è eseguito contestualmente alla richiesta ed è irrevocabile. Se la bolletta risulta già pagata o non più disponibile, l'operazione verrà rifiutata. A conferma dell'avvenuto pagamento viene rilasciata una ricevuta che riporta il codice identificativo dell'operazione di pagamento; l'importo ed il costo dell'operazione; la data di esecuzione.
--------------	--

<b>pagoPA</b>	<p>pagoPA è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione.</p> <p>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.</p>
---------------	---