



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

Data aggiornamento 1 Gennaio 2019

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito www.webank.it

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A. Sede Sociale e Direzione Generale
Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano
Telefono 02 77001

Gruppo Bancario Banco BPM

Capitale sociale al 7.4.2018
Euro 7.100.000.000,00 l. v.
Registro delle Imprese MI e Cod. Fiscale
09722490969
Partita IVA 10537050964

Aderente al Fondo Interbancario
di Tutela dei Depositi
Iscritta all'Albo delle Banche

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.

Le operazioni occasionali sono :

il **Cbill pagoPA**, ovvero il pagamento offerto dalla Banca di bollette varie (es.: bollettini postali, ticket sanitari, ecc.) attraverso i canali della Banco BPM.

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.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Commissioni	
Commissione per pagamento Cbill pagoPA in via telematica	2,75 euro
Valute	
Valuta di addebito per pagamento Cbill pagoPA in via telematica	data operazione

Tabella 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.

CUT OFF		
Giorni	Orario	Canale Telematico
Lunedì	Fino ore 18,00	operativa
Martedì		
Mercoledì		
Giovedì		
Venerdì		
Sabato Domenica e Festivi	non operativa	

ORDINI DI PAGAMENTO - FORMA E MODALITA' PER PRESTARE E REVOCARE IL CONSENSO ALL ESECUZIONE DI UN 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 attiene 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 istituzioni 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 reclamo alla Banca:

- per lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Banco BPM – Società per Azioni
Banco BPM S.p.A. - Gestione Reclami Banco BPM – Via Polenghi Lombardo, 13 – 26900 Lodi
- per via telematica indirizzando un messaggio di PEC a:
reclami@pec.bancobpm.it
- per posta elettronica a:
reclam@bancobpm.it

La Banca deve rispondere al reclamo entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento. 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).

Qualora il Cliente 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 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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure 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). 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 Contratto deve – ove inderogabilmente previsto dalla legge - preventivamente rivolgersi all'ABF oppure esperire la procedura di mediazione secondo quanto previsto ai paragrafi precedenti. Ai fini dell'esperimento della suddetta procedura di mediazione, la Banca ed il Cliente possono concordare, anche successivamente alla conclusione del 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 e www.tesoro.it ed inviare alla Prefettura territoriale competente a mezzo raccomandata o a mezzo posta elettronica.

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. 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

Canale Telematico	Canale informativo / operativo via internet
Cbill pagoPA	Funzione di pagamento che consente agli utenti debitori di effettuare il pagamento delle "bollette" emesse da creditori convenzionati compresa la Pubblica Amministrazione.