

AVVISO ALLA CLIENTELA**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO***Aggiornamento al 9 febbraio 2022*

Gentile Cliente,

ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" integrate con le disposizioni attuative del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (normativa di recepimento della P.S.D.), Le mettiamo a disposizione, con il presente avviso, le informazioni relative alle "singole operazioni non rientranti in un contratto quadro"¹

INFORMAZIONI SULLA BANCA**BPER Banca S.p.A.**

Sede legale e amministrativa in Via San Carlo 8/20 – 41121 Modena

Telefono 059/2021111 (centralino) - Fax 059/2021333

Indirizzo email bpergroup@bper.it / sito internet www.bper.it

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 4932

Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese: 01153230360

Società appartenente al Gruppo Iva BPER Banca Partita Iva 03830780361

Gruppo bancario BPER Banca S.p.A. – 5387.6

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Aderente al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie

Aderente all'Arbitro Bancario Finanziario

La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia

BONIFICI SEPASi definiscono **Bonifici SEPA** le operazioni per le quali ricorrono i seguenti requisiti:

- il pagamento deve essere in EURO;
- il pagamento è su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) tramite un ente o una sua succursale insediati all'interno dello Stato Italiano a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale all'interno dello Stato Italiano o in altro paese appartenente dell'Area SEPA;
- piena raggiungibilità dei conti dei beneficiari nell'Area S.E.P.A.;
- l'Iban e il B.I.C. sono gli identificativi adottati per l'identificazione del conto corrente. Il codice IBAN è sempre obbligatorio, nel caso in cui la banca del beneficiario sia situata in un Paese al di fuori dello Spazio Economico Europeo è obbligatorio indicare anche il codice B.I.C.;
- non "urgente", cioè con valuta di regolamento successiva al giorno in cui vengono eseguiti;
- le informazioni sul pagamento devono occupare al massimo 140 caratteri;
- l'importo massimo del singolo bonifico SEPA deve essere pari o inferiore a euro 500.000,00. I bonifici di importo superiore a tale limite saranno eseguiti in conformità agli standard previsti per i B.I.R. (Bonifici di importo rilevante);
- il pagamento viene eseguito in base alle norme contenute nel Rulebook SEPA tempo per tempo vigente.

Alle operazioni "Bonifici SEPA." si applica la relativa normativa di autoregolamentazione prevista per l'Area S.E.P.A., il Regolamento (UE) 2021/1230 e il D.Lgs. 11/10. Si precisa che per le operazioni dirette e provenienti da Paesi non aderenti alla S.E.E. (per esempio la Svizzera o il Regno Unito), essendo escluse dall'applicazione del Regolamento (UE) 2021/1230 e dal Regolamento (UE) N. 260/2012, si applicano le condizioni previste per i "Bonifici Esteri" anche in presenza di Bonifici SEPA.

| | |
|-----------------------------|--|
| Identificativo Unico | Il bonifico deve necessariamente contenere l'indicazione dei codici IBAN e BIC del beneficiario. Il codice IBAN è una combinazione di lettere e numeri che identifica con chiarezza un conto interessato da un'Operazione di Pagamento. Nei bonifici SEPA per cassa l'Iban sarà determinato in base ad un codice unico identificativo del soggetto ordinante. Il BIC è un codice alfanumerico che identifica in modo univoco la banca del beneficiario nella rete SWIFT. |
| Tempi massimi di esecuzione | I bonifici disposti su supporto cartaceo o magnetico vengono eseguiti non oltre 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione. L'accredito al beneficiario avviene nello stesso giorno lavorativo bancario in cui i fondi sono disponibili presso la banca (data di regolamento). |
| Tasso di cambio | La Banca applica il cambio rilevato al momento di esecuzione dell'operazione di pagamento. In assenza di quotazione ufficiale, i cambi per i bonifici in divisa vengono continuamente aggiornati dal sistema informativo della Banca, nel corso della giornata. Il cambio applicabile alle operazioni viene fornito dal personale della Dipendenza previa semplice richiesta del cliente. |

¹ Operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della normativa in tema di "servizi di pagamento" (D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11) non disciplinate da specifici contratti.
Mod. 02.38.0294 (02/2020)

AVVISO ALLA CLIENTELA**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO
Aggiornamento al 9 febbraio 2022**

| | |
|--|--|
| Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire il bonifico | Il bonifico non può essere revocato una volta ricevuto dalla Banca. La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del bonifico entro il giorno lavorativo precedente alla data di esecuzione concordata. La revoca del bonifico deve essere disposta dal cliente per iscritto. |
| Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto | Il cliente può ottenere la rettifica di un bonifico non autorizzato o effettuato in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data dell'operazione. |
| CONDIZIONI ECONOMICHE | |
| BONIFICO DISPOSTO VERSO FILIALI DELLA BANCA CON REGOLAMENTO PER CASSA | 7,50 Euro |
| BONIFICO DISPOSTO VERSO ALTRE BANCHE CON REGOLAMENTO PER CASSA | 8,50 Euro |
| BONIFICO DISPOSTO CON INVIO ASSEGNO DI TRAENZA CON REGOLAMENTO PER CASSA | 8,50 Euro |
| BONIFICO DISPOSTO ALLO SPORTELLLO VERSO ALTRE BANCHE – URGENTE | 14,00 Euro |
| GIROCONTO INTERNO CON REGOLAMENTO PER CASSA | 7,50 Euro |
| GIROFONDI ALTRE BANCHE CON REGOLAMENTO PER CASSA | 8,50 Euro |
| BONIFICO PER STIPENDIO VERSO FILIALI DELLA BANCA CON REGOLAMENTO PER CASSA | 5,50 Euro |
| BONIFICO PER STIPENDIO VERSO ALTRE BANCHE CON REGOLAMENTO PER CASSA | 8,50 Euro |
| BONIFICO PER STIPENDIO CON INVIO ASSEGNO DI TRAENZA CON REGOLAMENTO PER CASSA | 8,50 Euro |
| RECUPERO SPESE PER RIFIUTO CARTACEO | 10,00 Euro |
| RECUPERO SPESE PER RECUPERO FONDI | 12,00 Euro |
| BONIFICO DISPOSTO VIA PEC* VERSO FILIALI DELLA BANCA | 4,00 Euro |
| BONIFICO DISPOSTO VIA PEC* VERSO ALTRE BANCHE | 5,00 Euro |
| SPESE DI RIFIUTO VIA PEC* | 6,00 Euro |
| SPESE DI REVOCA VIA PEC* | 10,00 Euro |
| SPESE DI RECUPERO FONDI VIA PEC* | 12,00 Euro |
| SPESE PER INTERVENTI SU BONIFICI INVIATI/RICEVUTI | 20,00 Euro |
| SPESE SUPPLETTIVE PER OGNI BONIFICO INVIATO/RICEVUTO CON PAESI ESTERI E/O CONTROPARTI SOGGETTE A MISURE RESTRITTIVE PREVISTE DALLA NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA | 35,00 Euro |
| SPESE SUPPLETTIVE PER OGNI BONIFICO INVIATO/RICEVUTO CON PAESI ESTERI E/O CONTROPARTI SOTTOPOSTE A REGIME DI CONTROLLO RAFFORZATO AI FINI ANTIRICICLAGGIO E/O ANTITERRORISMO | 75,00 Euro |

*PEC: servizio di Posta Elettronica Certificata

AVVISO ALLA CLIENTELA

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO

Aggiornamento al 9 febbraio 2022

BONIFICI TRANSFRONTALIERI ED ESTERI

Si definiscono “**bonifici transfrontalieri**”, le operazioni per le quali ricorrono i seguenti requisiti:

- il bonifico è in EURO, corone svedesi (SEK) o altra valuta di paese dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE);
- il bonifico è disposto su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) tramite un ente o una sua succursale insediati in uno Stato membro dell'Unione Europea, a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale di un altro Stato membro;
- l'ordinante e il beneficiario possono essere la stessa persona.

Si definiscono “**bonifici esteri**”, i bonifici in qualsiasi divisa diretti e provenienti da Stati al di fuori dell'Unione Europea ed i bonifici eseguiti in una qualsiasi valuta diversa dall'Euro, dalle corone svedesi (SEK), o dai lei rumeni (RON) diretti e provenienti da Stati membri dell'Unione Europea.

| | |
|--|---|
| <i>Identificativo Unico</i> | Il bonifico deve necessariamente contenere l'indicazione dei codici IBAN e BIC del beneficiario. Il codice IBAN è una combinazione di lettere e numeri che identifica con chiarezza un conto interessato da un'Operazione di Pagamento. Il BIC è un codice alfanumerico che identifica in modo univoco la banca del beneficiario nella rete SWIFT. |
| <i>Tempi massimi di esecuzione</i> | I bonifici disposti su supporto cartaceo o magnetico vengono eseguiti non oltre 2 (due) giornate operative successive alla data di ricezione. L'accredito al beneficiario avviene nello stesso giorno lavorativo bancario in cui i fondi sono disponibili presso la banca (data di regolamento). |
| <i>Tasso di cambio</i> | La Banca applica il cambio rilevato al momento di esecuzione dell'operazione di pagamento. In assenza di quotazione ufficiale, i cambi per i bonifici in divisa vengono continuamente aggiornati dal sistema informativo della Banca, nel corso della giornata. Il cambio applicabile alle operazioni viene fornito dal personale della Dipendenza previa semplice richiesta del cliente. |
| <i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire il bonifico</i> | Il bonifico non può essere revocato una volta ricevuto dalla Banca. La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del bonifico entro il giorno lavorativo precedente alla data di esecuzione concordata. La revoca del bonifico deve essere disposta dal cliente per iscritto. |
| <i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i> | Il cliente può ottenere la rettifica di un bonifico non autorizzato o effettuato in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data dell'operazione. |

CONDIZIONI ECONOMICHE

| | | |
|--|--|--------------------------|
| <i>Commissioni e spese relative ai BONIFICI TRASFRONTALIERI</i> | In relazione ai bonifici transfrontalieri in EURO, CORONE SVEDESI e LEI RUMENI di qualsiasi importo si applicano le stesse commissioni applicate ai BONIFICI SEPA come previsto dal Regolamento (UE) 2021/1230 | |
| <i>Condizioni e spese relative ai BONIFICI ESTERI</i> | In relazione ai bonifici esteri, si applicano le seguenti condizioni: | |
| | COMMISSIONE DI INTERVENTO / NEGOZIAZIONE | 0,218%, minimo 1,64 Euro |
| | SPESE PER TRASFERIMENTO VIA SWIFT | 13,05 Euro |
| | MAGGIORAZIONE OPERAZIONI IN USD | 8,44 Euro |
| | DIRITTO DI URGENZA | 16,31 Euro |
| | RECUPERO SPESE PER RIFIUTO CARTACEO | 10,00 Euro |
| | RECUPERO SPESE PER RECUPERO FONDI | 12,00 Euro |
| | SPESE PER INTERVENTI SU BONIFICI INVIATI/RICEVUTI | 35,00 Euro |
| | SPESE SUPPLEMENTIVE PER OGNI BONIFICO INVIATO/RICEVUTO CON PAESI ESTERI E/O CONTROPARTI SOGGETTE A MISURE RESTRITTIVE PREVISTE DALLA NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA | 35,00 Euro |
| SPESE SUPPLEMENTIVE PER OGNI BONIFICO INVIATO/RICEVUTO CON PAESI ESTERI E/O CONTROPARTI SOTTOPOSTE A REGIME DI CONTROLLO RAFFORZATO AI FINI ANTIRICICLAGGIO E/O ANTITERRORISMO | 75,00 Euro | |

IMPOSTA DI BOLLO

| | |
|--|------------|
| Imposta di bollo addebitata per cassa nel caso di: | |
| 1) Contratti per servizi non regolati in conto corrente diversi dal deposito a custodia e amministrazione; | 16,00 Euro |
| 2) Contratti di mutuo o prestito chirografari di durata inferiore a 18 mesi non erogato in conto corrente. | |

AVVISO ALLA CLIENTELA

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO
Aggiornamento al 9 febbraio 2022

PAGAMENTI VARI

Il servizio consente al pagatore di disporre le seguenti operazioni di pagamento:

- pagamento MAV (mediante avviso): bollettino emesso dalla banca del creditore;
- pagamento RAV (mediante avviso): bollettino emesso da Agenti per la Riscossione autorizzati;
- pagamento BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA: bollettino bancario precompilato emesso dal creditore;
- pagamento BOLLETTINO UTENZE VARIE: bollettino premarcato emesso da un creditore convenzionato con la banca;
- pagamenti vari, tra i quali: pagamento del canone TV tramite Internet Banking e sportello ATM, pagamento del bollo auto e bollettino postale tramite Internet Banking, pagamento di abbonamenti e biglietti per manifestazioni sportive, ricarica di una carta prepagata tramite Internet Banking, ecc.

Le condizioni relative alle operazioni di cambio di valuta contante contro contante sono riportate sul Foglio Informativo “**SERVIZI VARI / SERVIZI ALLO SPORTELLO**”.

| | |
|---|---|
| <i>Tempi massimi di esecuzione</i> | L'operazione di pagamento relativa ai servizi sopra indicati viene eseguito dalla banca entro 2 giornate operative successive alla data di ricezione. |
| <i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire il pagamento</i> | Il bollettino e l'operazione di pagamento relativi ai servizi sopra indicati non possono essere revocati una volta ricevuto dalla Banca l'ordine di pagamento. Ciò premesso la Banca, salvo per le operazioni di pagamento disposte tramite gli ATM abilitati, si riserva la facoltà, su richiesta del cliente, di consentire la revoca dell'ordine di pagamento sino al momento della sua esecuzione, Qualora l'esecuzione del pagamento sia stata concordata in un giorno determinato, il cliente può revocare l'ordine non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato. La revoca dell'ordine di pagamento deve essere disposta dal cliente per iscritto. |
| <i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i> | Il cliente può ottenere la rettifica di un'operazione di pagamento non autorizzata o effettuata in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data dell'operazione. |

CONDIZIONI ECONOMICHE

| | |
|---|---|
| PAGAMENTO MAV ALLO SPORTELLO E O TRAMITE INTERNET BANKING O ATM ABILITATI | 0,00 Euro |
| PAGAMENTO RAV ALLO SPORTELLO | 3,00 Euro |
| PAGAMENTO RAV SUGLI ATM ABILITATI | 1,00 Euro |
| PAGAMENTO BOLLETTINO FRECCIA | 2,50 Euro |
| PAGAMENTO BOLLETTINO HERA | 3,00 Euro |
| PAGAMENTO ENEL/TELECOM/UTENZE ACQUA E GAS DI ENTI DIVERSI/UTENZE VARIE | 2,50 Euro |
| PAGAMENTO FATTURE DIVERSE | 2,50 Euro |
| DIRITTI E COMMISSIONI DI PREVENDITA ABBONAMENTI E BIGLIETTI PER MANIFESTAZIONI DIVERSE | Massimo 10% del prezzo del biglietto o dell'abbonamento |
| SPESE DI INCASSO CERTIFICATO DI CONFORMITÀ AUTO | 2,00 Euro |
| COMMISSIONE INCASSO BUONI PASTO PER GLI ESERCENTI | 10,50 Euro |
| VERSAMENTI EFFETTUATI DAI TITOLARI DI CARTA BANCOMAT/PAGOBANCOMAT PRESSO SPORTELLI ATM BPER A FAVORE DI ONLUS | 0,50 Euro |
| PAGAMENTO UTENZA TELECOM CON CARTA PAGOBANCOMAT PRESSO SPORTELLO ATM BPER | 0,77 Euro |
| PAGAMENTO UTENZA TELECOM CON CARTA PAGOBANCOMAT PRESSO SPORTELLO ALTRA BANCA | 1,00 Euro |
| COMMISSIONE RICARICA CARTA PREPAGATA TRAMITE CBI | 0,49 Euro |
| COMMISSIONE RICARICA CARTA PREPAGATA EFFETTUATA IN FILIALE | 3,50 Euro |

AVVISO ALLA CLIENTELA**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO**

Aggiornamento al 9 febbraio 2022

| TRIBUTI E CONTRIBUTI | |
|---|-----------|
| F 24 – INCASSO | 0,00 Euro |
| F 24 – RIMBORSO SPESE PER FORNITURA QUIETANZA CARTACEA | 1,00 Euro |
| F 23 – INCASSO | 0,00 Euro |
| IMPOSTE E TASSE ISCRITTE IN RUOLI ESATTORIALI, PER OGNI RATA (OLTRE ALLE SPESE RECLAMATE), CON ADDEBITO IN C/C SENZA ORDINE PERMANENTE (BOLLETTINO RAV) | 2,58 Euro |

RICEVUTA BANCARIA (RIBA)

Il servizio consente al pagatore di disporre il pagamento di Ricevute Bancarie elettroniche emesse dal creditore.

| <i>Tempi massimi di esecuzione</i> | Il pagamento della RIBA viene eseguito dalla banca nella data di scadenza o entro la giornata operativa successiva alla data di ricezione |
|--|--|
| <i>Modalità di revocare l'autorizzazione ad eseguire pagamenti di RIBA</i> | Il pagamento della RIBA non può essere revocato una volta eseguito dalla Banca. La Banca, su richiesta del cliente, ha comunque facoltà di consentire la revoca del pagamento sino al momento della sua esecuzione Qualora l'esecuzione del pagamento della RIBA sia stata concordata in un giorno determinato, il cliente può revocare l'ordine non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato. La revoca dell'ordine di pagamento della RIBA deve essere disposta dal cliente per iscritto. |
| <i>Comunicazione di operazioni eseguite in modo inesatto</i> | Il cliente può ottenere la rettifica di un bonifico non autorizzato o effettuato in modo inesatto solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data dell'operazione |
| CONDIZIONI ECONOMICHE | |
| COMMISSIONE PAGAMENTO RIBA | 0,00 Euro |

AVVISO ALLA CLIENTELA

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO

Aggiornamento al 9 febbraio 2022

ALTRE INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

CONSENSO AD ESEGUIRE UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento è un elemento necessario per la sua corretta esecuzione, in sua assenza, non può considerarsi autorizzata. Il consenso deve essere prestato nelle forme e secondo la procedura convenuta tra la Banca ed il Cliente, in base alla tipologia dell'operazione di pagamento disposta. La Banca dà esecuzione agli ordini di pagamento disposti dal Cliente, a condizione che gli stessi contengano tutte le indicazioni necessarie per l'esecuzione dell'operazione di pagamento richiesta. Gli ordini di pagamento eseguiti conformemente all'Identificativo Unico fornito dal Cliente devono ritenersi correttamente effettuati. Se l'Identificativo Unico fornito dal Cliente è inesatto, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca non è tenuta a compiere alcuna verifica con riguardo ad eventuali ulteriori dati forniti dal Cliente. Se l'Identificativo Unico fornito dal Cliente è inesatto, la Banca compie sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di Pagamento, addebitando al Cliente le spese sostenute per tale attività. La Banca si riserva la facoltà di addebitare le eventuali spese reclamate da terzi, nel caso in cui risultasse impossibile il trattamento automatizzato delle suddette Operazioni (ad esempio, bonifici privi dell'indicazione del codice IBAN e/o BIC).

RICEZIONE DI UN ORDINE DI PAGAMENTO

L'ordine di pagamento si intende ricevuto il giorno della sua presentazione presso lo sportello bancario, se disposto su supporto cartaceo o magnetico. Se il momento della ricezione di un ordine di pagamento non ricorre in una giornata operativa o qualora esso pervenga alla Banca oltre il tempo utile per la sua immissione nelle procedure interbancarie, l'ordine di pagamento si intenderà ricevuto nella giornata operativa successiva alla presentazione. In particolare, si intenderanno ricevuti nella giornata operativa successiva, gli ordini di pagamento disposti: su supporto cartaceo o magnetico se ricevuti oltre l'orario di apertura dello sportello bancario. Nel caso in cui all'ordine di pagamento debba essere data esecuzione in un giorno determinato con data futura, la data della ricezione coincide con il giorno convenuto. Ove il giorno convenuto non coincida con una giornata operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca istituito presso la Direzione Generale, **Via San Carlo 8/20, Modena**, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

In caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento, la Banca si pronuncia entro 15 giornate operative dalla ricezione del medesimo; 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 e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il predetto termine, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca (www.bper.it) nella sezione dedicata alla Trasparenza.

L'Arbitro Bancario Finanziario è articolato sul territorio nazionale nei seguenti Collegi:

Milano decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige e Veneto.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio, 5, 20123 Milano, tel. 02 72424246.

Torino decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Segreteria tecnica del Collegio di Torino, Via Arsenale 8, 10121 Torino, tel. 011 5518590.

Bologna decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna e Toscana,

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna, Piazza Cavour, 6, 40124 Bologna, tel. 051 6430120.

Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre, 97/e, 00187 Roma, tel. 06 47929235.

Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Campania e Molise.

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes, 71, 80133 Napoli, tel. 081 7975350

Bari decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Puglia.

Segreteria tecnica del Collegio di Bari, Corso Cavour 4, 70121 Bari, tel. 080 5731510

Palermo decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Sicilia e Sardegna.

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo, Via Cavour, 131/A, 90133 Palermo, tel. 091 6074310.

Il Cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

AVVISO ALLA CLIENTELA

*INFORMATIVA PRECONTRATTUALE PER SINGOLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO
NON DISCIPLINATE DA UN CONTRATTO QUADRO
Aggiornamento al 9 febbraio 2022*

CONCILIAZIONE

Il cliente, in caso di controversia con la Banca, può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

SANZIONI AMMINISTRATIVE

Le eventuali violazioni della disciplina in materia di pagamento da parte della banca sono soggette alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 32 del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e successive modifiche ed integrazioni.