

## OPERATIVITA' TRAMITE CASSA SELF ASSISTITA (CSA)

### 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

### CHE COS'E' LA CASSA SELF ASSISTITA (CSA)

La cassa self assistita o cassa Smart, è la cassa automatica posta in alcune Filiali della Banca che permette al Cliente di eseguire operazioni di cassa/sportello in autonomia o, in taluni casi, con l'assistenza di un operatore di Filiale.

Il cliente potrà effettuare l'accesso alla Cassa Smart introducendo:

- una Carta di Debito (con circuito nazionale Bancomat) del Gruppo BPER
- una Carta di Versamento (con chip) del Gruppo BPER

Effettuato l'accesso, il cliente potrà operare sui seguenti conti:

DESCRIZIONE TIPO CONTO	Cod. tipo conto
C/C DI CORRISP. CLIENT. ORDINARIA	01001
C/C GAR.DA IPOTECA OLTRE 18 MESI (EX DPR 601)	01005
CONTO TUTELA	01038
SMARTY CONTO ONLINE FILIALE	01047
SMARTY CONTO ONLINE NEW	01048
CONTO DI RISPARMIO	01077
C/UNICO SBF (VAL.MATURATA)	01007
C/UNICO SBF (DISPON.IMMEDIATA)	01017
C/C DI CORRISP. CLIENT. ORDINARIA (modulare)	01001

Scegliendo su quale conto operare tra i conti a lui intestati, cointestati con firma disgiunta e/o sui conti dove ha potere di firma/delega.

Il Cliente potrà accedere e operare anche tramite le Carta Versamento, ma limitatamente per le operazioni previste dalla stessa (versamento contante, versamento assegni).

Tramite la Cassa Smart il cliente può eseguire le seguenti operazioni dispositive/ informative:

- Prelievo di banconote e monete in euro
- Versamento di banconote e monete in euro
- Versamento assegni
- Cambio contanti
- Bonifico ordinario
- Bonifico verso i miei conti (Giroconto)
- Pagamento Bollettino Postale Premarcato
- Pagamento Bollettino CBILL/PagoPA
- Funzionalità interrogazione C/C
- Pagamento Deleghe F24 (ordinarie e semplificate)
- Pagamento Bollettino MAV/RAV

Tutte le operazioni sono ripetibili più volte nel corso della stessa giornata e possono essere disposte nell'ambito dei massimali di importo individuati dalla Banca e, in ogni caso, entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto esistente al momento dell'esecuzione di ciascuna operazione.

L'operatività sulla CSA è soggetta ai seguenti limiti:

DETTAGLIO OPERATIVITA'	SOGLIA BLOCCO CASSA SMART
Prelievo Contante	3.000 Euro per operazione (max 5.000 euro giornalieri)
Versamento Contante	15.000 Euro per operazione
Cambio Contanti	1.000 Euro per operazione
Bonifico ordinario	1.000 Euro per operazione
Bonifico verso i miei conti - Giroconto	1.000 Euro per operazione
Pagamento bollettino postale premarcato	10.000 Euro per operazione
Pagamento bollettino CBILL/pagoPA	10.000 Euro per operazione
Pagamento Deleghe F24	10.000 Euro per operazione
Pagamento MAV/RAV	10.000 Euro per operazione

## RECLAMI

### 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 i 60 giorni, 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](http://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](http://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.

### 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.

## LEGENDA

<b>Carta di debito</b>	Carta di pagamento collegata al conto del cliente.
<b>Carta di versamento</b>	Carta ad esclusivo utilizzo elettronico, dotata di chip e banda magnetica, che consente di effettuare versamenti di contante (in valuta euro) e di assegni (circolari e bancari).
<b>Giornata operativa</b>	Il giorno in cui il Prestatore di Servizi di Pagamento coinvolto nell'esecuzione di un'Operazione di Pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento stessa
<b>Prelievo di contante</b>	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.