

## SERVIZI ACCESSORI AL CONTO DI BASE

### 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

### RISCHI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI ACCESSORI AL CONTO DI BASE

Al conto di base sono di solito collegati altri servizi quali assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, carta di debito e Servizio Multicanalità.

Il rilascio di assegni e di carte di debito sono soggetti a valutazione e ad approvazione da parte della Banca.

Vi sono rischi legati allo smarrimento o al furto di assegni e carta di debito, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Il bonifico è un servizio di pagamento e consiste in un ordine, impartito tramite una banca, di pagare una somma determinata a favore di un beneficiario, presso gli sportelli della stessa o di altre banche o di altri soggetti, in Italia o all'estero. Per consentire un'esecuzione efficiente e rapida del pagamento, nel caso di beneficiari correntisti della stessa banca o di altre banche, l'ordine deve contenere il codice IBAN (per i bonifici nazionali, transfrontalieri ed esteri) e BIC (solo per i bonifici transfrontalieri ed esteri) del beneficiario stesso.

### ASSEGNI

|   |            |
|---|------------|
| <b>COMMISSIONI SUGLI ASSEGNI "NEGOZIATI"</b>  |            |
| COMMISSIONE GESTIONE PROTESTO (OLTRE SPESE RECLAMATE)   | 27,18 Euro |
| COMUNICAZIONE ASSEGNO IMPAGATO  | 12,91 Euro |
| <b>COMMISSIONI SUGLI ASSEGNI TRATTI DA CLIENTI CORRENTISTI</b>  |            |
| SEGNALAZIONE ASSEGNI IMPAGATI - PROTESTATI - IRREGOLARI   | 43,04 Euro |
| IMPOSTA DI BOLLO APPLICATA AL RILASCIO DI MODULI DI ASSEGNI BANCARI O CIRCOLARI "LIBERI", PER SINGOLO ASSEGNO | 1,50 Euro  |

#### VALUTE

|   |                |
|---|----------------|
| ADDEBITO PRELEVAMENTI MEDIANTE ASSEGNO BANCARIO | data emissione |
|---|----------------|

#### ACCREDITO VERSAMENTI ALLO SPORTELLLO:

|  |                     |
|--|---------------------|
| - VERSAMENTO ASSEGNI SU PIAZZA                     | 3 giorni lavorativi |
| - VERSAMENTO ASSEGNI FUORI PIAZZA E TITOLI POSTALI | 3 giorni lavorativi |
| - VERSAMENTO ASSEGNI STESSA DIPENDENZA             | 0 giorni calendario |
| - VERSAMENTO ASSEGNI ALTRE DIPENDENZE NOSTRA BANCA | 0 giorni calendario |
| - VERSAMENTO ASSEGNI CIRCOLARI DI ALTRI ISTITUTI   | 1 giorni lavorativi |

#### ACCREDITO VERSAMENTI DA ATM ABILITATI, CVA E CSA:

|  |                     |
|--|---------------------|
| - VERSAMENTO ASSEGNI SU PIAZZA                     | 3 giorni lavorativi |
| - VERSAMENTO ASSEGNI FUORI PIAZZA E TITOLI POSTALI | 3 giorni lavorativi |
| - VERSAMENTO ASSEGNI STESSA DIPENDENZA             | 0 giorni calendario |
| - VERSAMENTO ASSEGNI ALTRE DIPENDENZE NOSTRA BANCA | 0 giorni calendario |
| - VERSAMENTO ASSEGNI CIRCOLARI DI ALTRI ISTITUTI   | 1 giorni lavorativi |

Per i versamenti di assegni effettuati tramite carte di debito presso gli sportelli automatici ATM o tramite CSA, i termini di valuta sopra indicati decorrono dal giorno lavorativo successivo al versamento nel caso in cui l'operazione avvenga in giorni festivi, ovvero dopo le ore 16:50 dei giorni lavorativi.

|  |   |
|--|---|
| <b>ACCREDITO</b> VERSAMENTI MEDIANTE CASSA CONTINUA, SPORTELLO ATM E CSA (sono trattati come versamenti allo sportello con decorrenza data apertura bossolo/busta) |   |
| <b>ADDEBITO</b> PER ASSEGNO COMUNICATO IMPAGATO<br><b>ACCREDITO</b> PER NUOVO VERSAMENTO DI ASSEGNO IN SEGUITO A COMUNICAZIONE DI IMPAGATO                         | giorno di negoziazione<br>2 giorni lavorativi |

**TERMINI DI NON STORNABILITÀ DEGLI ASSEGNI VERSATI ALLO SPORTELLO, TRAMITE CSA E CVA E AGLI ATM ABILITATI**

|  |                     |
|--|---------------------|
| - ASSEGNI TRATTI SU PIAZZA                                 | 8 giorni lavorativi |
| - ASSEGNI TRATTI FUORI PIAZZA E TITOLI POSTALI             | 8 giorni lavorativi |
| - ASSEGNI TRATTI SULLA STESSA DIPENDENZA                   | 1 giorno lavorativo |
| - ASSEGNI TRATTI SULLE ALTRE DIPENDENZE DELLA NOSTRA BANCA | 4 giorni lavorativi |
| - ASSEGNI CIRCOLARI DI ALTRI ISTITUTI                      | 8 giorni lavorativi |

Per i versamenti di assegni effettuati tramite carte di debito presso gli sportelli automatici ATM o tramite CSA, i termini di non stornabilità sopra indicati decorrono dal giorno lavorativo successivo al versamento nel caso in cui l'operazione avvenga in giorni festivi, ovvero dopo le ore 16:50 dei giorni lavorativi.

## ASSEGNI ESTERI

### COMMISSIONI

|  |                         |
|--|-------------------------|
| COMMISSIONI DI INTERVENTO PER OPERAZIONI IN EURO   | 0,218% minimo 1,64 Euro |
| COMMISSIONI DI INTERVENTO PER OPERAZIONI IN ALTRE VALUTE   | 0,218% minimo 1,64 Euro |
| SPESE NEGOZIAZIONE ASSEGNI (OLTRE SPESE RECLAMATE DA BANCA ESTERA)   | 7,62 Euro               |
| COMMISSIONI SUGLI ASSEGNI NEGOZIATI: SEGNALAZIONE DI IMPAGATO E RESTITUZIONE ASSEGNO (OLTRE A SPESE RECLAMATE DA BANCA ESTERA) | 17,95 Euro              |
| ADDEBITO ASSEGNI - RESIDENTI   | 5,36 Euro               |
| ADDEBITO ASSEGNI - NON RESIDENTI   | 5,36 Euro               |
| EMISSIONE MODULO DI ASEGNO PER PAGAMENTI ALL'ESTERO  | 13,60 Euro              |
| ASSEGNO IMPAGATO - PROTESTATO - IRREGOLARE EMESSE DAL CORRENTISTA  | 17,95 Euro              |

### VALUTE DI ACCREDITO

|   |   |
|---|---|
| ASSEGNI IN EURO TRATTI SU BANCHE ESTERE                       | + 15 giorni calendario                          |
| ASSEGNI IN VALUTA TRATTI SU NOSTRA BANCA                      | + 2 giorni lavorativi calendario Internazionale |
| ASSEGNI IN VALUTA TRATTI SU BANCHE ITALIANE                   | + 15 giorni calendario                          |
| ASSEGNI EMESSI IN VALUTA DIVERSA DA QUELLA DEL PAESE TRASSATO | + 18 giorni calendario                          |
| ASSEGNI EMESSI NELLA VALUTA DEL PAESE TRASSATO                | + 6 giorni lavorativi calendario Internazionale |

### VALUTE DI ADDEBITO

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| ASSEGNI IN EURO O ALTRA VALUTA EMESSI DAL CORRENTISTA | Data emissione              |
| ASSEGNO COMUNICATO IMPAGATO                           | Valuta accredito originario |

### DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE

(decorsi i giorni di seguito indicati successivi a quella di negoziazione dei titoli)

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| ASSEGNI DA PAESI COMUNITARI      | + 20 giorni lavorativi |
| ASSEGNI DA PAESI EXTRACOMUNITARI | + 40 giorni lavorativi |

## PAGAMENTI RICORRENTI

ADDEBITO DIRETTO SEPA (SEPA DIRECT DEBIT - S.D.D.) "CORE" - "BUSINESS TO BUSINESS" - SERVIZI ACCESSORI

|  |            |
|--|------------|
| PREAVVISO DI ADDEBITO  | 2,00 Euro  |
| PRENOTIFICA  | 0,00 Euro  |
| SERVIZIO DI GESTIONE DEL PROFILO DEBITORE  | 3,00 Euro  |
| RICHIESTA COPIA MANDATO  | 10,00 Euro |
| REVOCA/ESTINZIONE ANTICIPATA MANDATO SU INIZIATIVA DEL DEBITORE  | 3,00 Euro  |
| REVOCA/ESTINZIONE ANTICIPATA MANDATO SU INIZIATIVA DELLA BANCA   | 0,00 Euro  |
| STORNO DELL'ADDEBITO (APPLICABILE AI SOLI ADDEBITI DIRETTI SEPA CORE)  | 0,00 Euro  |
| COMMISSIONE PER SOSPENSIONE ADDEBITO ORDINI PERMANENTI, ADDEBITO DIRETTO SEPA (SEPA DIRECT DEBIT - S.D.D.) "CORE" - "BUSINESS TO BUSINESS" E UTENZE DOMESTICHE | 32,30 Euro |

## RECUPERO SPESE DI REVOCA

|  |           |
|--|-----------|
| ADDEBITO DIRETTO SEPA (SEPA DIRECT DEBIT – S.D.D.) “CORE”/“BUSINESS TO BUSINESS” | 1,00 Euro |
|--|-----------|

## UTENZE, PAGAMENTO F23, F24

|  |           |
|--|-----------|
| COMMISSIONE PAGAMENTO UTENZE DOMESTICHE (TELEFONO, LUCE, ACQUA, GAS) CON ADDEBITO IN C-C SENZA ORDINE PERMANENTE E PAGAMENTO BOLLETTINO PAGOPA ALLO SPORTELLLO CON ADDEBITO IN C-C | 2,50 Euro |
| TRIBUTI E CONTRIBUTI   |           |
| - PAGAMENTO F24  | 0,00 Euro |
| - PAGAMENTO F23  | 0,00 Euro |

## VALUTE UTENZE E PAGAMENTI RICORRENTI

|   |                      |
|---|----------------------|
| VALUTA ADDEBITO DIRETTO SEPA (SEPA DIRECT DEBIT – S.D.D.) “CORE” – “BUSINESS TO BUSINESS” E PAGAMENTI VARI (ES. F23, F24 E PAGAMENTO IMPOSTE) | giorno di esecuzione |
|---|----------------------|

## BONIFICI

### BONIFICI A MEZZO INVIO ASSEGNI DI TRAENZA

|  |           |
|--|-----------|
| ALLO SPORTELLLO  | 0,00 Euro |
| ON LINE  | 0,00 Euro |
| BONIFICI PER STIPENDI A MEZZO INVIO ASSEGNI DI TRAENZA |           |
| ALLO SPORTELLLO  | 0,00 Euro |
| ON LINE  | 0,00 Euro |

ACCREDITO BONIFICI SEPA IN EURO DA E VERSO PAESI SEE E BONIFICI IN CORONE SVEDESI O IN LEI RUMENI DA E VERSO SEE

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| COMMISSIONE ACCREDITO BONIFICI | 0,00 Euro |
|--------------------------------|-----------|

### SPESE RELATIVE AL SERVIZIO

|  |            |
|--|------------|
| RECUPERO SPESE PER RECUPERO FONDI (IN CASO DI IBAN FORMALMENTE CORRETTO MA VERSO BENEFICIARIO INESATTO)  | 12,00 Euro |
| RECUPERO SPESE DI REVOCA<br>-BONIFICO - SEPA E BONIFICO - EXTRA SEPA   | 10,00 Euro |
| SPESE RECLAMATE DA TERZI IN CASO DI BONIFICO PER IL QUALE RISULTI IMPOSSIBILE IL TRATTAMENTO AUTOMATIZZATO (STP – STRAIGHT THROUGH PROCESSING) O RELATIVAMENTE AL QUALE E' RICHiesto DAL CLIENTE UN INTERVENTO MANUALE, POTRANNO ESSERE RECLAMATE DA TERZI SPESE PER L'EFFETTUAZIONE “MANUALE” DEL BONIFICO; TALI SPESE, NON CONOSCIUTE DALLA BANCA ALL'ATTO DELL'ESECUZIONE DEL BONIFICO, SARANNO OGGETTO DI RECUPERO INTEGRALE A PARTE NELLA MISURA MASSIMA DI | 50,00 Euro |

## BONIFICI DESTINATI AD ALTRE BANCHE

### BONIFICI SEPA IN EURO DA E VERSO PAESI SEE E BONIFICI IN CORONE SVEDESI O IN LEI RUMENI DA E VERSO SEE

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| VALUTE DI ADDEBITO            | Giorno di esecuzione                               |
| VALUTA DI ACCREDITO<br>VALUTA | Giorno di ricezione dei fondi da parte della Banca |

### BONIFICO EXTRA SEPA E BONIFICI SEPA DA E VERSO PAESI NON SEE

(BONIFICI IN UNA QUALSIASI DIVISA DIRETTI O PROVENIENTI DA STATI AL DI FUORI DELLA UE E BONIFICI IN UNA QUALSIASI VALUTA DIVERSA DALL'EURO/CORONE SVEDESI/LEI RUMENI, DIRETTI O PROVENIENTI DA STATI MEMBRI DELLA SEE)

#### VALUTE DI ACCREDITO

|                            |  |
|----------------------------|--|
| BONIFICI IN EURO "         | Giorno di ricezione dei fondi da parte della Banca                                 |
| BONIFICI IN VALUTA NON SEE | 2 giorni lavorativi calendario Internazionale successivi alla data di negoziazione |
| BONIFICI IN VALUTA SEE     | Giorno di ricezione dei fondi da parte della Banca                                 |

#### VALUTE DI ADDEBITO

|                      |   |
|----------------------|---|
| BONIFICI IN EURO     | 0 giorni lavorativi calendario Internazionale |
| BONIFICI IN VALUTA " | 0 giorni lavorativi calendario Internazionale |

## BONIFICI DESTINATI A NOSTRE FILIALI

|                               |                      |
|-------------------------------|----------------------|
| VALUTA DI ADDEBITO<br>VALUTA  | giorno di esecuzione |
| VALUTA DI ACCREDITO<br>VALUTA | giorno di esecuzione |

## ALTRI SERVIZI DI PAGAMENTO

|   |           |
|---|-----------|
| PAGAMENTO CANONE TV TRAMITE SPORTELLO ATM E INTERNET BANKING  | 1,50 Euro |
| PAGAMENTO BOLLETTINO TRAMITE SERVIZIO C-BILL E PAGOPA (INCLUSO BOLLO AUTO) ALLO SPORTELLO ATM, TRAMITE CSA E INTERNET BANKING | 1,30 Euro |
| PAGAMENTO BOLLETTINO POSTALE TRAMITE INTERNET BANKING E CSA (DIRITTI DI SPETTANZA ENTE POSTE)                                 | 1,10 Euro |

## SERVIZI DI PAGAMENTO SOGGETTI ALLA NORMATIVA PSD

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| RECUPERO SPESE DI RIFIUTO            |            |
| RECUPERO SPESE DI RIFIUTO TELEMATICO | 0,50 Euro  |
| RECUPERO SPESE DI RIFIUTO CARTACEO   | 10,00 Euro |

## ACQUISTI E VENDITE DI VALUTA

### COMMISSIONI

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| CONVERSIONE DA EURO AD ALTRA VALUTA | 5,36 Euro |
| CONVERSIONE IN EURO DA ALTRA VALUTA | 5,36 Euro |

### VALUTE

|                         |   |
|-------------------------|---|
| ACQUISTO VENDITA VALUTA | 0 Giorni lavorativi calendario Internazionale |
|-------------------------|---|

## TASSO DI CAMBIO

La Banca, per quanto riguarda tutte le operazioni di negoziazione effettuate sul conto, applica la quotazione denaro/lettera rilevata sul mercato delle valute nel momento di esecuzione dell'operazione (c.d. cambio "al durante"). In assenza di una quotazione ufficiale, i cambi per le operazioni in valuta diversa dall' Euro vengono continuamente aggiornati dal sistema informativo della Banca nel corso della giornata. Il cambio applicabile alle operazioni viene fornito dal personale della Filiale previa semplice richiesta della clientela. Sulla quotazione di mercato vengono applicati gli scarti massimi, espressi in percentuale, riportati nella tabella sotto riportata.

### LISTINO CAMBI

Per le operazioni in valuta, sul prezzo corrente di mercato vengono applicati gli scarti massimi di seguito espressi in percentuale:

|                              |       |  |       |
|------------------------------|-------|--|-------|
| USD (Dollaro Usa)            | 0,36% | ISK (Corona Islandese)                 | 5,00% |
| GBP (Sterlina Inglese)       | 0,36% | AED (Dirham degli Emirati Arabi Uniti) | 1,02% |
| DKK (Corona Danese)          | 0,35% | NZD (Dollaro Neozelandese)             | 0,72% |
| CAD (Dollaro Canadese)       | 0,36% | SGD (Dollaro Singapore)                | 0,73% |
| JPY (Yen Giapponese)         | 0,36% | TND (Dinaro Tunisino)                  | 1,36% |
| CHF (Franco Svizzero)        | 0,36% | TRY (Lira Turca)                       | 0,75% |
| NOK (Corona Norvegese)       | 0,75% | ZAR (Rand Sudafricano)                 | 0,75% |
| SEK (Corona Svedese)         | 0,72% | CNY (Renminbi Cinese)                  | 0,72% |
| AUD (Dollaro Australiano)    | 0,37% | HKD (Dollaro Hong Kong)                | 0,72% |
| CZK (Corona Repubblica Ceca) | 0,74% | INR (Rupia Indiana)                    | 1,06% |
| HRK (Kuna Croazia)           | 0,77% | THB (Baht Thailandese)                 | 1,40% |
| HUF (Fiorino Ungherese)      | 0,75% | MXN (Peso Messicano)                   | 1,03% |
| PLN (Zloty Polonia)          | 0,74% | RON (Leu Rumeno)                       | 0,80% |
| RUB (Rublo Russo)            | 1,08% | SAR (Riyal Saudita)                    | 1,05% |

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il **Cliente** ha facoltà di recedere dal rapporto di Conto di base senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione per iscritto alla Banca, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione.

La Banca provvederà ad estinguere il Conto di base entro i termini massimi indicati nella sezione Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale.

La **Banca** può recedere dal Conto di base, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con un preavviso di almeno 2 mesi e senza spese, solo al ricorrere di una o più delle seguenti condizioni:

a) alla data del 31 dicembre il Conto di base risulti incapiante e non movimentato per oltre 24 mesi consecutivi su ordine o su iniziativa del Cliente. In tal caso, il Conto di base non verrà chiuso se il Cliente provvederà al ripristino dei fondi entro il termine di preavviso;

b) il Cliente non soggiorna più legalmente nell'Unione Europea;

c) il Cliente, successivamente al Conto di base, apre in Italia un altro Conto di pagamento che gli consente di utilizzare i servizi di cui all'allegato A e B.

La Banca ha la facoltà di recedere, dandone comunicazione per iscritto, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione, qualora il Cliente abbia utilizzato intenzionalmente il Conto per fini illeciti e/o il Cliente abbia reso informazioni errate e determinanti per ottenere l'apertura del Conto di base.

Il recesso dal rapporto di Conto di base determina il recesso dai servizi di pagamento ad esso accessori, salvo che in Cliente non ne disponga il collegamento ad un diverso rapporto.

### Diritto di recesso del Cliente - Contratto concluso a distanza

Qualora la conclusione del Contratto avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di recesso dallo stesso senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto. Al fine di avvalersi di tale diritto, il Cliente dovrà inviare apposita comunicazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: BPER Banca S.p.A. - Via San Carlo n. 8/20 - 41121 Modena (MO) o mediante pec alla casella [bper@pec.gruppobper.it](mailto:bper@pec.gruppobper.it).

Fatto salvo il diritto di recesso, l'inoltro da parte del Cliente di una disposizione a valere sul presente Contratto prima del decorso del predetto termine di 14 giorni vale come richiesta di esecuzione del Contratto. Il Cliente che ha richiesto ed usufruito dei servizi bancari previsti dal Contratto prima dell'esercizio del diritto di recesso è tenuto a corrispondere alla Banca le relative spese secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il recesso dal contratto provoca l'estinzione del Conto, che avverrà, in ogni caso, entro i termini di seguito indicati.

La Banca si impegna ad estinguere il Conto nel tempo massimo determinato in base ai servizi collegati e riportati nella tabella sottostante.

| Servizio collegato          | Tempo massimo di estinzione (giorni lavorativi) |
|-----------------------------|---|
| Carta di credito            | 60  |
| Dossier titoli (con OICR)   | 60  |
| Telepass                    | 60  |
| Viacard                     | 60  |
| Bonifici ricorrenti         | 30  |
| Mandato di Pagamento        | 30  |
| Dossier titoli (senza OICR) | 30  |
| Affidamenti                 | 20  |
| Carta di debito             | 20  |
| Pegno in essere             | 20  |
| Nessun servizio collegato   | 5   |
| Assegno                     | 5   |
| P.O.S.                      | 5   |
| Portafoglio Commerciale     | 5   |
| Anticipo Fatture            | 5   |
| S.D.D. (Sepa Direct Debit)  | 5   |
| Smart Web / CBI             | 5   |
| Servizio D+                 | 5   |
| Cassetta di Sicurezza       | 5   |
| Finanziamenti               | 5   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Arca Vita           | 5 |
| Fondo pensione Arca | 5 |
| Pensioni            | 5 |
| Arca Danni          | 5 |

In assenza di qualsiasi servizio collegato, la Banca si impegna a chiudere il rapporto in 5 giornate lavorative. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del conto.

Nel caso in cui al Conto siano collegati diversi servizi, il tempo massimo di estinzione totale sarà quello relativo al servizio che necessita di un tempo maggiore per l'estinzione; ad esempio, se a un Conto è collegata una carta di credito, una carta di debito ed un telepass, il tempo di estinzione massimo del rapporto sarà di 60 giorni lavorativi.

Il termine massimo per l'estinzione decorrerà comunque dal momento in cui il Cliente risulterà aver svolto tutte le attività strumentali all'estinzione stessa. Diversamente, decorse 12 giornate operative dalla ricezione della comunicazione di recesso, qualora il Cliente non risulti aver svolto tali attività strumentali all'estinzione, la Banca procederà alla gestione dei servizi collegati e, nel rispetto dei termini massimi sopra indicati, provvederà ad estinguere il Conto.

Ad esempio, se al Conto è collegata una carta di credito e il Cliente non richiede di variare il rapporto di addebito, decorsi 12 giornate operative, la carta sarà estinta d'ufficio e il saldo addebitato immediatamente sul Conto, prima della naturale scadenza.

Il Cliente che intende recedere dal Conto deve fornire alla Banca le informazioni necessarie per consentire la chiusura; in presenza di servizi collegati.

Nel caso, ad esempio, in cui al Conto siano collegate una carta di credito o una carta di debito, il Cliente deve comunicare alla Banca se vuole estinguere la carta, oppure variare il Conto di regolamento; nel caso invece in cui al Conto sia collegata una cassetta di sicurezza, è possibile scollegare la cassetta dal Conto e pagare i canoni recandosi periodicamente in filiale.

L'elenco completo dei servizi associati al Conto e delle possibili azioni viene consegnato al Cliente al momento della comunicazione del recesso.

Il Cliente deve restituire:

- moduli di assegni non utilizzati;
- tutte le carte di pagamento collegate al Conto qualora ne richieda l'estinzione;
- chiavi o tessere magnetiche utilizzate per il servizio di cassa continua o di cassetta di sicurezza, salvo prosecuzione di tali servizi anche dopo la chiusura del Conto;
- dispositivi per utilizzo CBI;
- deve inoltre risultare la consegna a Società Autostrade dell'apparato Telepass.

Commissioni e spese saranno applicate sino alla data in cui risulteranno eseguite, da parte del Cliente, tutte le attività previste nella Guida per l'estinzione del Conto o, in difetto, sino alla data di estinzione del Conto; gli interessi saranno applicati sino alla data di estinzione del Conto.

Imposta di bollo ed eventuali spese reclamate da terzi saranno applicate sino alla data di estinzione del Conto. Per la contabilizzazione del saldo di estinzione, la Banca tiene conto del regolamento delle eventuali operazioni ancora in corso effettuate dal Cliente. All'estinzione del Conto si determina l'obbligo per ognuna delle parti di provvedere al pagamento immediato, in favore dell'altra, di tutto quanto risulti dovuto.

Le disposizioni sopra riportate in ordine ai tempi di estinzione del Conto non si applicano nell'ipotesi di cessazione del rapporto a seguito di successione.

Per maggiori informazioni consultare il documento "GUIDA PRATICA ALL'ESTINZIONE DEL CONTO CORRENTE BANCARIO" che può essere richiesto in filiale o può essere consultato sul sito internet della Banca ([www.bper.it](http://www.bper.it)) nella sezione dedicata alla Trasparenza.

### **Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del Conto di pagamento**

Qualora la richiesta di estinzione provenisse tramite un'altra Banca presso cui il Cliente intende trasferire il saldo del Conto di cui si chiede la chiusura, questa avviene secondo le norme stabilite dal D.lgs 15 marzo 2017 n. 37 sul trasferimento dei servizi di pagamento.

Il Cliente può richiedere il trasferimento dei servizi di pagamento e dell'eventuale saldo positivo verso un nuovo Conto aperto presso un'altra banca, con o senza la chiusura del Conto di pagamento di origine.

Possono essere trasferiti tutti o solo alcuni dei seguenti servizi di pagamento:

- a) ordini permanenti di bonifico (es. pagamento affitti);
- b) addebiti diretti ricorrenti (es. pagamento utenze, rate di mutuo - prestito);
- c) bonifici in entrata ricorrenti (es. stipendio - pensione).

Il servizio di trasferimento e l'eventuale chiusura del Conto di origine sono gratuiti e dunque nessuna spesa sarà addebitata al Cliente.

Il trasferimento è avviato dalla nuova banca su richiesta del Cliente mediante sottoscrizione di apposito modulo. Quando i Conti hanno due o più titolari, l'autorizzazione è fornita da ciascuno di essi.

Il servizio di trasferimento viene eseguito nel termine di 12 giorni lavorativi a partire dalla data in cui la nuova banca riceve la

richiesta del Cliente; il trasferimento è perciò efficace sul nuovo Conto dal 13° giorno lavorativo.

Il Cliente ha facoltà di indicare, nel modulo, una specifica data in cui chiede che sia attivato il trasferimento dei servizi di pagamento, purché successiva a quella del 13° giorno lavorativo decorrente dalla data in cui viene consegnato il modulo.

Il trasferimento del saldo e la chiusura del Conto originario, ove richiesti, vengono effettuati nella data di efficacia indicata dal Cliente nel modulo di richiesta. Se il Cliente ha chiesto la chiusura del Conto di pagamento di origine ma sussistono obblighi pendenti che non consentono la chiusura, la Banca ne dà immediata comunicazione al Cliente. In tal caso, resta fermo l'obbligo della Banca di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti, ad eccezione della chiusura del Conto di pagamento di origine.

Prima della data di chiusura del conto ciascuna delle parti deve corrispondere all'altra quanto dovuto. La presenza sul conto di un saldo negativo, alla data di chiusura, costituisce un obbligo pendente del Cliente che può ritardare la chiusura del conto. La Banca assicura al Cliente la continuità dei servizi di pagamento fino al giorno precedente la data di efficacia del trasferimento.

In caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, la banca inadempiente (banca originaria o la nuova banca), è tenuta a corrispondere al Cliente, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a euro 40 maggiorata per ciascun giorno di ritardo applicando alla disponibilità esistente sul Conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento un tasso annuo definito in base a specifici parametri previsti per legge.

Per maggiori informazioni consultare il documento "INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO CONNESSI AL CONTO DI PAGAMENTO" che può essere richiesto in filiale o può essere consultato sul sito internet della Banca ([www.bper.it](http://www.bper.it)) nella sezione dedicata alla Trasparenza.

## 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](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.



|  |  |
|--|--|
| <b>Addebito Diretto</b>  | <p>L'addebito diretto è un servizio di pagamento che consente l'esecuzione di operazioni di pagamento (es. pagamento delle utenze domestiche, delle rate di un mutuo, di fatture commerciali) in euro, singole o ricorrenti, all'interno dell'area SEPA, sulla base di una preventiva autorizzazione all'addebito del conto di pagamento rilasciata dal debitore direttamente al beneficiario (c.d. Mandato).</p> <p>Il servizio di Addebito Diretto prevede l'operazione Addebito Diretto Sepa "core", in ordine alla quale il debitore può rivestire qualsiasi qualifica (Consumatore, Micro Impresa o Impresa). La caratteristica principale di tale tipologia di addebito diretto è quella di consentire al debitore la possibilità di richiedere il rimborso dell'addebito entro le 8 settimane successive alla scadenza, per operazioni precedentemente autorizzate, limitatamente al caso in cui l'importo risulta errato ovvero l'addebito non sia, per qualsiasi motivo, conforme a quanto concordato tra l'impresa beneficiaria e il debitore.</p> |
| <b>Assegno Estero</b>  | <p>L'assegno estero può essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un assegno denominato in valuta estera o euro, emesso o girato da un soggetto e tratto su filiale di banca italiana non residente in Italia o filiale di banca estera non residente in Italia;</li> <li>- un assegno denominato in valuta estera tratto su filiale di banca italiana residente in Italia o filiale di banca estera residente in Italia (conto estero).</li> </ul>   |
| <b>Bonifico SEPA</b>   | Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.  |
| <b>Bonifico - extra SEPA</b>   | Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.  |
| <b>Codice IBAN (International Bank Account Number)</b>                         | E' il numero internazionale che identifica ciascun conto bancario. E' composto da una serie di numeri e lettere che identificano, in maniera standard, il Paese in cui è tenuto il conto, la banca, lo sportello e il conto del destinatario del bonifico.   |
| <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>Mandato</b>   | In ordine alle operazioni di Addebito Diretto, è l'espressione del consenso data dal Cliente debitore al Beneficiario, con cui il Cliente debitore abilita al contempo il Beneficiario a presentare disposizioni di incasso a valere sul conto di addebito indicato e la Banca a soddisfare tale richiesta, conformemente alle disposizioni del Rulebook SEPA.   |
| <b>Preavviso di addebito</b>   | Il servizio prevede che la Banca raccolga l'autorizzazione del Cliente in occasione dell'attivazione di ogni nuovo Addebito Diretto in conto.  |
| <b>Prenotifica</b>   | Il servizio prevede la possibilità, da parte del Cliente, di comunicare alla Banca la sottoscrizione di un nuovo mandato canalizzato sul c/c. In questo caso la Banca, avendo già ricevuto l'autorizzazione del Cliente, non provvederà ad attivare il Servizio di "Preavviso di Addebito" sopra descritto.  |
| <b>Revoca/estinzione anticipata mandato su iniziativa del debitore</b>         | Il servizio consente al Cliente debitore di chiedere la revoca di un'autorizzazione all'addebito in conto per alcune tipologie di Addebito Diretto.  |
| <b>S.E.P.A. (Single Euro Payments Area - Area Unica dei pagamenti in Euro)</b> | <p>Area che comprende i pagamenti in euro effettuati all'interno e tra i seguenti Paesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paesi UE (Unione europea): Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Austria, Olanda, Belgio, Lussemburgo, Danimarca, Grecia, Svezia, Finlandia, Irlanda, Cipro, Estonia, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Slovenia, Ungheria, Bulgaria, Romania, Croazia;</li> <li>• Paesi SEE (Spazio economico europeo) Paesi UE ricompresi anche Islanda, Liechtenstein e Norvegia;</li> <li>• Altri Paesi (aderenti allo schema di pagamento in Euro): Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra, Città del Vaticano, Repubblica di San Marino e Regno Unito.</li> </ul> <p>La lista di paesi che fanno parte della SEPA è disponibile al seguente link: <a href="https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.en.html">https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.en.html</a></p>          |
| <b>Servizio di gestione del profilo debitore</b>                               | Il servizio prevede la possibilità, da parte del Cliente debitore, di richiedere alcune limitazioni all'addebito in conto quali: autorizzare unicamente le operazioni disposte da uno o più beneficiari determinati o limitare ad un determinato importo o ad una determinata periodicità, o ad entrambi, l'addebito delle operazioni.   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Spese per recupero fondi</b>  | Spese recuperate dalla Banca, nella misura concordata col cliente per i servizi di pagamento, nel caso che l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore sia inesatto e debba essere posta in essere una attività di recupero dei fondi inviati. |
| <b>Spese di revoca</b>   | Spese recuperate dalla Banca, nella misura concordata col cliente per i servizi di pagamento, per la revoca dell'ordine di pagamento.   |
| <b>Spese rifiuto cartaceo</b>  | Spesa recuperata dalla Banca, nella misura concordata col cliente, per i servizi di pagamento, a fronte di rifiuto, obiettivamente giustificato, comunicato su supporto cartaceo.   |
| <b>Spese rifiuto telematico</b>  | Spesa recuperata dalla Banca, nella misura concordata col cliente, per i servizi di pagamento a fronte di rifiuto, obiettivamente giustificato, comunicato su supporto telematico.  |
| <b>Storno dell'addebito (applicabile ai soli Addebiti Diretti Sepa core)</b> | Il servizio consente al Cliente debitore di chiedere lo storno di un Addebito Diretto Sepa "core" addebitato sul conto, in base alle condizioni previste dal contratto.   |
| <b>Valute sui versamenti</b>   | Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.   |

## CARTA DI DEBITO MULTIFUNZIONE BPERCARD V PAY PB CONTACTLESS

### INFORMAZIONI SULLA BANCA COLLOCATRICE DELLA CARTA ED EMITTENTE SUI CIRCUITI NAZIONALI

#### 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](mailto:bpergroup@bper.it) / sito internet [www.bper.it](http://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

### INFORMAZIONI SULLA BANCA EMITTENTE SUI CIRCUITI INTERNAZIONALI

#### BIBANCA S.P.A. (Codice ABI 5676.2)

Sede legale ed amministrativa in Viale Mancini, 2 - 07100 Sassari

Codice fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese 01583450901

Società appartenente al Gruppo Iva BPER Banca Partita Iva 03830780361

La Società è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 – 00184 Roma

Iscrizione all'Albo delle Banche 5199 - Gruppo bancario BPER Banca S.p.A. n.5387.6

Aderente al Fondo interbancario di tutela dei depositi - Telefono 079 221511 (centralino) - Fax 079 221813 - Numero Verde BperCard

800 227788 - Sito Internet: [www.bibanca.it](http://www.bibanca.it) Indirizzo e-mail: [info@bibanca.it](mailto:info@bibanca.it)

### DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO (IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE)

NOME..... COGNOME.....

QUALIFICA..... NUMERO DI MATRICOLA.....

### CHE COS'E' LA CARTA DI DEBITO MULTIFUNZIONE BPERCARD V PAY BP CONTACTLESS

#### Che cos'è la Carta di Debito Multifunzione BperCard V Pay PB Contactless

E' una Carta di pagamento ad esclusivo utilizzo elettronico, dotata di chip (nel quale risiedono le informazioni V PAY e **BANCOMAT®/Pago BANCOMAT®**) e banda magnetica (questa riporta le tracce **BANCOMAT®/Pago BANCOMAT®**), che consente di effettuare pagamenti di bene/servizi e prelievi di contante in Italia e in Europa, nei terminali POS e ATM. La presenza della banda magnetica garantisce comunque l'operatività sui terminali domestici **BANCOMAT®/Pago BANCOMAT®**.

BperCard V Pay Contactless è spendibile sui Circuiti Nazionali **BANCOMAT®/Pago BANCOMAT®** ed Europeo V PAY. Con BperCard V Pay Contactless non è possibile effettuare pagamenti su Internet.

#### Quali sono i Servizi usufruibili tramite la Carta di Debito Multifunzione BperCard V Pay PB Contactless

**Servizio BANCOMAT®/ATM** - consente al Titolare di prelevare denaro contante presso qualunque sportello automatico in Italia contraddistinto dal marchio **BANCOMAT®**, entro i limiti di importo giornaliero e mensile indicati nel contratto. Presso gli ATM abilitati è altresì consentito il versamento di contante e assegni. I termini di disponibilità, non stornabilità e le valute accredito del versamento degli assegni, nonché i termini di disponibilità e le valute di accredito del versamento di contante sono disciplinati sul contratto e foglio informativo del rapporto di conto corrente. I suddetti termini – ove il versamento avvenga in giorni festivi, ovvero dopo le 16:50 dei giorni lavorativi – decorrono dal giorno lavorativo successivo al versamento.

**Servizio Pago BANCOMAT®** – consente al Titolare di effettuare pagamenti a favore degli esercizi e dei soggetti convenzionati, mediante ordine irrevocabile di giroconto elettronico con addebito sul conto corrente al quale la Carta è collegata, tramite qualunque terminale POS contrassegnato o comunque individuato dal marchio Pago **BANCOMAT®**. Il Servizio consente altresì, al Titolare di disporre i suddetti pagamenti su apparecchiature diverse collegate al terminale POS, previa attivazione delle specifiche funzionalità

mediante utilizzo congiunto della Carta e del PIN.

Le operazioni di pagamento con importo non predeterminato (es. rifornimento di carburante in modalità self) prevedono una prenotazione di un importo massimo erogabile per la prestazione che sarà tempestivamente sbloccato al momento della ricezione dell'informazione sull'esatto importo della operazione stessa.

#### **Servizi PagoBANCOMAT® - CASHBACK e NO PIN**

**CASHBACK:** presso gli esercenti abilitati che intendono offrire il servizio, il titolare carta, in occasione dell'effettuazione di una transazione di pagamento, potrà richiedere contestualmente anche una somma in contante (importo massimo € 100,00) a fronte di una commissione stabilita dall'esercente. L'importo complessivo dato dalla somma della transazione di pagamento + importo richiesto in contanti + commissione di servizio richiesta dall'esercente verrà addebitata al titolare in unica voce che ne avrà evidenza sia sullo scontrino POS sia nella descrizione dell'operazione in estratto conto.

**NO PIN:** sarà possibile effettuare transazioni, senza necessità di digitazione del PIN, presso le apparecchiature POS incustodite per il pagamento di tariffe di trasporti e di parcheggio, sia in modalità a contatto che contactless. Gli importi massimi variano a seconda della categoria di operazione: i € 25,00 per i biglietti di viaggio, €50,00 per parcheggi e garage e €100,00 per i pedaggi. Per le transazioni eseguite in modalità contactless, non si applicano i limiti previsti per tale modalità operativa nel prospetto "limiti di utilizzo" nel presente documento.

**Servizio Qui Multibanca** – consente al Titolare, mediante l'utilizzo della Carta, di accedere, digitando il PIN, ad informazioni concernenti i propri rapporti, quali il saldo e l'estratto conto degli ultimi movimenti effettuati sul conto corrente, di impartire disposizioni, di effettuare ricariche telefoniche, di inviare comunicazioni e di richiedere le informazioni di carattere economico o generale che la Banca ritiene di mettergli a disposizione, presso specifiche postazioni contraddistinte dal marchio Qui Multibanca.

**Servizio V PAY** – consente al Titolare di prelevare in tutti i paesi europei, aderenti al Circuito, denaro contante presso qualunque sportello automatico (ATM) aderente al Circuito Internazionale V PAY, nonché di effettuare pagamenti, tramite appositi terminali (POS), a favore degli esercizi e dei soggetti convenzionati a tale Circuito, attraverso l'addebito, in via elettronica, del conto corrente al quale la Carta è collegata. Il Titolare può utilizzare il Servizio entro i limiti di importo giornaliero e mensile previsti nel contratto.

Le operazioni di pagamento con importo non predeterminato (es. rifornimento di carburante in modalità self) prevedono una prenotazione di un importo massimo erogabile per la prestazione che sarà tempestivamente sbloccato al momento della ricezione dell'informazione sull'esatto importo della operazione stessa.

**Funzionalità Contactless (senza contatto)** – la funzionalità (attiva sia sul circuito Vpay che su quello PagoBANCOMAT®) consente al Titolare di effettuare pagamenti senza il materiale contatto della propria Carta con il terminale POS abilitati. Il Titolare avvicina la carta ad un lettore contactless munito di schermo che indica l'importo della transazione da autorizzare, un segnale acustico conferma che la transazione si è completata. Il Titolare può richiedere all'Esercente l'idonea ricevuta dell'avvenuta transazione. Per le operazioni eseguite entro il limite di importo indicato nel Documento di Sintesi, non viene richiesta né la digitazione del PIN né la firma sullo scontrino; oltre al limite di importo sulla singola transazione l'Emittente per motivi di sicurezza può prevedere dei massimali cumulativi di importo e/o un numero massimo di transazioni effettuabili senza firma della ricevuta del POS o digitazione del PIN. Sulla base di standard definiti dai circuiti internazionali, il Titolare potrebbe essere tenuto ad apporre la propria firma sulla ricevuta del POS o a digitare il PIN. Parametri di sicurezza, individuati dai Circuiti Internazionali e/o dall'Emittente, possono impedire la transazione in tale modalità; in tali casi la transazione è comunque effettuabile nella modalità a contatto ordinaria.

## Quali sono i principali rischi della Carta di Debito Multifunzione BperCard V Pay PB Contactless

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi, in caso di smarrimento o sottrazione della Carta, da sola ovvero unitamente al PIN, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN; nei casi di smarrimento o sottrazione il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.  
Il Titolare è responsabile, entro il limite di Euro 50,00, per il pagamento d addebiti conseguenti all'illecito uso della Carta da parte di terzi, fermi restando gli obblighi di cui sopra, fino al momento della ricezione da parte della Banca della segnalazione di avvenuto furto/smarrimento.
- nel caso di irregolare utilizzazione della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'Emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale di Allarme Interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia.

## CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA CARTA DI DEBITO MULTIFUNZIONE BPERCARD V PAY PB CONTACTLESS

### A chi è rivolta

La Carta di Debito Multifunzione BperCard V Pay PB Contactless è destinata alla Clientela maggiorenne, Titolare di conto corrente, che saltuariamente viaggia anche all'estero (Europa) e che desidera uno strumento di pagamento sicuro e semplice da utilizzare.

### Cosa fare per attivarla

Presentarsi presso qualsiasi filiale della Banca collocatrice che collocano questo prodotto.

### A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni

Presso tutte le filiali della Banca collocatrice.

| LIMITI DI UTILIZZO  |   |
|---|---|
| <p><b>Circuito nazionale BANCORMAT®/Pago BANCORMAT®:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>BANCORMAT®/ATM - circolarità nazionale:</b> prelievo contante in Italia su ATM di qualunque Istituto di credito</li> <li>- <b>Pago BANCORMAT®:</b> pagamento di beni e servizi in Italia tramite terminale P.O.S.</li> </ul> <p><b>Prelievo Aggiuntivo (solo su sportelli ATM della Banca)</b></p> <p><b>Servizio Quimultibanca:</b><br/>operazioni Self – Service su ATM (pagamenti e ricariche)</p> <p><b>Circuito Internazionale VPay:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prelievo contante in Italia e nei paesi europei aderenti al circuito</li> <li>- pagamento di beni e servizi tramite P.O.S. in Italia e nei paesi europei aderenti al circuito</li> </ul> <p><b>Funzionalità Contactless per micro pagamenti P.O.S. (su circuiti PagoBANCORMAT® e VPAY):</b><br/>utilizzabile esclusivamente per operazioni di acquisto presso esercenti convenzionati, dotati di un terminale P.O.S. abilitato.</p> | <p>Plafond complessivo mensile di € <b>3.000,00</b> utilizzabile :</p> <p><b>giornaliero € 500,00      mensile € 3.000,00</b></p> <p><b>giornaliero € 3.000,00      mensile € 3.000,00</b></p> <p>Plafond complessivo mensile di € 3.000,00 utilizzabile:<br/>giornaliero € 1.000,00      mensile € 3.000,00</p> <p>il massimale utilizzabile rientra nel plafond PagoBANCORMAT®</p> <p>Plafond complessivo mensile di € <b>1.500,00</b> utilizzabile:</p> <p><b>giornaliero € 250,00      mensile € 1.500,00</b></p> <p><b>giornaliero € 1.500,00      mensile € 1.500,00</b></p> <p>importo massimo per ogni transazione senza digitazione del PIN (per ciascun circuito) € <b>25,00</b><br/>importo massimo cumulativo/consecutivo (per ciascun circuito) € <b>50,00</b></p> |

| <b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>   |  |
|--|--|
| <b>CANONE CARTA</b><br>- Canone annuo<br>- Commissione emissione carta   | -<br>€ 2,50<br>€ 0,00  |
| <b>SPESE E COMMISSIONI SU SERVIZIO BANCOMAT®</b><br>- Per ogni prelievamento da ATM in Italia presso Banche del Gruppo bancario BPER<br>- nei giorni non festivi<br>- nei giorni festivi di calendario escluso il sabato<br>- Per ogni prelievamento da ATM in Italia presso altre Banche<br>Valuta addebito prelievamento <b>BANCOMAT®</b>                              | € 0,00<br>€ 0,00<br>€ 0,20<br>Data di prelievo   |
| <b>SPESE E COMMISSIONI SU SERVIZIO PagoBANCOMAT®</b><br>- Commissione per ogni pagamento tramite terminale POS<br>Valuta addebito <b>PagoBANCOMAT®</b>   | € 0,00<br>Data di pagamento  |
| <b>SPESE E COMMISSIONI SU SERVIZIO QUI MULTIBANCA</b><br>- Lettura o stampa saldo del c/c da ATM<br>- Lettura o stampa ultimi movimenti del c/c da ATM<br>Valuta addebito dell'importo totale mensile delle commissioni per le operazioni di lettura/stampa saldo o E/C da ATM   | € 0,00<br>€ 0,00<br>Ultimo giorno non fest. del mese di rif.                                   |
| <b>SPESE E COMMISSIONI SU SERVIZIO VPAY</b><br>- Per ogni prelievamento da ATM in Italia e nei paesi europei aderenti al circuito<br>- Per ogni pagamento tramite terminale POS in Italia e nei paesi europei aderenti al circuito<br>Valuta addebito operazioni effettuate sul circuito V Pay<br>Regolamento operazioni in valuta estera in paesi non aderenti all'Euro | € 0,20<br>€ 0,00<br>Data dell'operazione<br>Cambio del giorno di regolamento maggiorato 1% (*) |
| <b>SERVIZIO BANCOMAT® – ALTRE SPESE</b><br>- Commissione su blocco carta   | € 0,00   |

\* Tasso di Cambio applicato dal Circuito Visa, determinato al momento della conversione e maggiorato di una commissione per il servizio pari a Massimo 1,00 punti percentuali. L'importo in euro addebitato nell'Estratto Conto è calcolato dividendo l'importo in valuta originaria per il Tasso di Cambio sopra definito, comprensivo delle commissioni di maggiorazioni indicate.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto da parte del Titolare e/o del Correntista e obbligo di restituzione della Carta

Il contratto è a tempo indeterminato. Il Titolare e/o il Correntista hanno facoltà di recedere – senza penalità e senza spese di chiusura – in qualunque momento dal rapporto contrattuale relativo all'uso della Carta, dandone comunicazione scritta alla Banca e restituendo contestualmente la Carta, nonché ogni altro materiale in precedenza consegnatogli. La chiusura del rapporto Carta avviene contestualmente alla restituzione della Carta, fatto salvo l'addebito, anche successivo a tale momento, delle transazioni effettuate fino alla restituzione.

Il Titolare e/o il Correntista sono tenuti a restituire alla Banca la Carta, astenendosi dall'effettuare operazioni:

- nei casi di recesso (riportati nel paragrafo successivo);
- nei casi di danneggiamento o deterioramento della stessa, per i quali il Titolare è tenuto a consegnare la Carta alla Banca nello stato in cui si trova;
- in caso di chiusura ed estinzione del conto corrente;
- in caso di richiesta da parte della Banca, entro il termine da questa indicato.

La Carta deve essere restituita dagli eredi o dal legale rappresentante in caso di decesso o sopravvenuta incapacità d'agire del Titolare e/o del Correntista.

La Carta dovrà essere restituita integra, al fine di consentire la verifica dei dati su di essa registrati.

In ogni ipotesi di mancata restituzione, la Banca precederà al blocco della Carta, con relativo addebito di spese.

L'uso della Carta che non è stata restituita nei casi sopra previsti, o effettuato in eccesso rispetto al saldo disponibile del conto corrente o al limite d'importo comunicato dalla Banca, ferme restando le obbligazioni che ne scaturiscono, è illecito.

### Recesso dal contratto da parte della Banca e facoltà di blocco della Carta.

Fermo restando che al recesso dal contratto di conto corrente consegue automaticamente ed immediatamente la cessazione di ogni possibilità di utilizzazione della Carta, la Banca si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di due mesi, dandone comunicazione scritta al Correntista, il quale è tenuto a restituire senza indugio la Carta, restando responsabile di ogni conseguenza dannosa, anche nel caso in cui il Titolare della Carta sia diverso dal Correntista.

La Banca ha facoltà di recedere senza preavviso, dandone comunicazione scritta al Correntista, nel caso in cui ricorra un giustificato motivo ai sensi dell'art. 33, comma 3, D.Lgs. 6/09/2005 (Codice Consumo) ove applicabile.

La Banca ha il diritto di bloccare definitivamente o temporaneamente l'utilizzo della Carta in qualunque momento al ricorrere di giustificati motivi connessi con:

- la sicurezza della Carta e/o del PIN;
- il sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato della Carta o del PIN;
- un significativo aumento del rischio che il Correntista non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.

La Banca informerà il Titolare, telefonicamente o a mezzo telegramma, del blocco e delle relative motivazioni ove possibile anticipatamente o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza. La Banca provvederà, nell'ipotesi di blocco reversibile a riattivare la Carta al venire meno delle ragioni che hanno portato al blocco ovvero, nel caso di blocco irreversibile, ad emettere una Carta sostitutiva. La Carta dovrà essere restituita integra, al fine di consentire la verifica dei dati su di essa registrati.

Al fine di prevenire e/o limitare il rischio di effettuazione di operazioni fraudolente mediante utilizzo della Carta, la Banca potrà effettuare, tramite proprio personale incaricato ovvero, eventualmente, tramite soggetti terzi di fiducia e sotto la responsabilità della Banca, il monitoraggio delle transazioni effettuate utilizzando la Carta stessa. Nel caso in cui venga riscontrata una movimentazione anomala, ovvero risultino operazioni potenzialmente fraudolente ad insindacabile giudizio della Banca, questa si riserva la facoltà di chiedere conferma al Titolare, anche telefonica della legittimità delle transazioni effettuate nonché, nei casi ritenuti più gravi, di bloccare cautelativamente la Carta.

In ogni caso il Correntista resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei Servizi successivamente al recesso della Banca o nel periodo in cui la Banca medesima abbia eventualmente comunicato l'esistenza di un temporaneo divieto di utilizzazione della Carta.

#### **Diritto di recesso del Cliente - Contratto concluso a distanza**

Qualora la conclusione del Contratto avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente ha facoltà di esercitare il Diritto di Recesso dallo stesso senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione. Al fine di avvalersi di tale diritto, il Cliente dovrà inviare apposita comunicazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: BPER Banca S.p.A. - Via San Carlo n. 8/20 – 41121 Modena (MO) o mediante pec alla casella bper@pec.gruppobper.it.

Fatto salvo il diritto di recesso, l'inoltro da parte del Cliente di una disposizione a valere sul presente Contratto prima del decorso del predetto termine di 14 giorni vale come richiesta di esecuzione del Contratto. Il Cliente che ha richiesto ed usufruito dei servizi bancari previsti dal Contratto prima dell'esercizio del diritto di recesso è tenuto a corrispondere alla Banca le relative spese secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi.

#### **Rimborso Canone annuo in caso di Recesso.**

In caso di recesso della Banca, del Titolare e/o del Correntista, il canone annuo è dovuto solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso. La Banca provvederà pertanto al rimborso dell'eccedenza una volta che la Carta sia stata restituita integra.

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

Chiusura contestuale alla restituzione della Carta.

#### **Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie**

Il Titolare può presentare un reclamo, indirizzato all'Ufficio Reclami della Banca collocatrice, per lettera raccomandata A/R, via email o pec o via fax, ovvero recandosi in Filiale. L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore alle 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione delle stesse. In situazioni eccezionali, ove l'Emittente non sia in grado di rispondere entro il predetto termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, provvederà ad inviare una risposta interlocutoria indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando un termine entro cui il titolare otterrà una risposta definitiva. Tale termine non potrà superare le 35 (trentacinque) giornate operative dalla presentazione del reclamo. Nel caso in cui il Titolare sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami, o non abbia ricevuto risposta, e comunque prima di esercitare un'azione in giudizio dovrà attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. A tal fine il Titolare può rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, qualora non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Il ricorso all'ABF ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo. Il Titolare è tenuto ad inviare all'Ufficio Reclami della Banca copia del ricorso con lettera raccomandata A/R o per posta elettronica certificata (PEC) entro 30 giorni dalla sua proposizione.

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.

- al **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), al seguente recapito:  
Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR - Via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, Roma - [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

- a **qualsiasi mediatore abilitato** ed autorizzato secondo quanto disposto dal D.Lgs. 28/2010.

L'esperimento del tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per la proposizione del giudizio presso l'Autorità Giudiziaria ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010.

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.

| LEGENDA                                     |  |
|---|--|
| <b>CARTA CON OPERATIVITÀ INTERNAZIONALE</b> | Carta che consente il prelievo di contante in valuta locale e/o l'acquisto di beni e servizi, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, presso sportelli automatici (ATM) e/o presso i punti vendita contraddistinti dal marchio del circuito internazionale indicato sulla carta.                            |
| <b>CARTA MULTIFUNZIONE</b>                  | Carta che consente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, il prelievo di contante presso sportelli automatici (ATM) e/o l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati dotati di terminali POS sul circuito nazionale e in ambito internazionale.   |
| <b>ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE)</b>       | Distributore automatico collocato generalmente presso gli sportelli bancari che permette al Titolare di una carta di credito/debito di effettuare prelievi di contanti, nonché di avere informazioni sulla propria situazione contabile.   |
| <b>BLOCCO CARTA</b>                         | Blocco di tutte le funzionalità della Carta. Può scaturire da utilizzo improprio da parte del Titolare, ovvero a seguito di denuncia di furto e/o smarrimento.   |
| <b>CAI (CENTRALE ALLARME INTERBANCARIA)</b> | Nel caso di utilizzo irregolare della Carta da parte del Titolare, l'Emittente provvede immediatamente alla revoca della stessa e i dati relativi alla Carta e le generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale di Allarme Interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia. |
| <b>CONTACTLESS</b>                          | Modalità di utilizzo della carta "senza contatto", che permette di effettuare acquisti di piccolo importo senza la firma della ricevuta del POS, ma semplicemente avvicinando la carta all'apposito terminale c.d. "contactless", presente presso gli esercizi convenzionati.  |
| <b>PIN (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER)</b> | Codice segreto utilizzabile per il prelievo di contanti su ATM.  |
| <b>POS (POINT OF SALE)</b>                  | Terminale collocato presso gli esercenti convenzionati che consente l'accettazione della carta di credito/debito e la registrazione dell'avvenuto pagamento.   |
| <b>PRELIEVO DI CONTANTE</b>                 | operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.  |
| <b>RIMISSIONE DELLA CARTA</b>               | Remissione, successivamente al blocco, della carta smarrita o rubata.  |
| <b>SERVIZIO BANCOMAT®</b>                   | Consente il prelievo di contante presso qualsiasi ATM in Italia.   |
| <b>SERVIZIO PAGO BANCOMAT®</b>              | Consente il pagamento per l'acquisto di beni o servizi c/o punti vendita in Italia dotati di apposito terminale POS.   |
| <b>SERVIZIO QUI MULTIBANCA</b>              | Consente, presso gli ATM esponenti tale simbolo, il pagamento di utenze e di richiedere il saldo e la lista degli ultimi nove movimenti del conto corrente.  |
| <b>SERVIZIO V PAY</b>                       | Circuito creato da Visa che consente nell'ambito europeo di eseguire prelievi e pagamenti sui terminali ATM e POS convenzionati con Visa.  |

**(DA COMPILARE IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE)**

Dichiaro di essermi avvalso del diritto di ricevere copia completa del presente Foglio Informativo.

**IL CLIENTE**

Data \_\_\_\_\_

Per autentica e riconoscimento

**IL SOGGETTO INCARICATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE**

\_\_\_\_\_  
Timbro e firma

## SERVIZIO MULTICANALITA' - PROFILO DISPO+

### 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' IL SERVIZIO MULTICANALITA'

Il Servizio Multicanalità è il servizio di Internet Banking (denominato **Smart Web**), di Mobile Banking (denominato **Smart Mobile**) e di Phone Banking (denominato **Smart Contact**) destinato a Clienti persone fisiche ("consumatori") in possesso di un conto corrente o di una carta Iban rilasciati da Gruppo BPER.

Il **profilo Dispo+** consente di utilizzare, oltre a tutte le "Funzioni Informative", anche le cosiddette "Funzioni Dispositive" di Smart Web, Smart Mobile e Smart Contact.

In particolare attraverso la consegna di codici (Codice Utente e Password) si può accedere, mediante il browser del proprio computer, ad un'area riservata e protetta nella quale è possibile:

- impartire disposizioni di incasso e di pagamento alla Banca quali, ad esempio, bonifici, giroconti, ricariche di carte prepagate e ricariche telefoniche;
- visualizzare i saldi ed i movimenti dei propri conti correnti;
- visualizzare il saldo disponibile ed i movimenti effettuati con le proprie carte di credito;
- visualizzare la situazione dei propri finanziamenti (mutui e prestiti);
- interrogare i propri titoli investimenti (deposito titoli e GPM).

Nelle giornate e nell'orario in cui il Contact Center è aperto (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30) chiamando il Numero Verde del Servizio Clienti del Gruppo BPER (800.22.77.88) indentificandosi attraverso l'inserimento dal tastierino del proprio telefono delle credenziali di accesso di Smart Web (ossia Codice Utente e Password oppure la sola Password laddove chiami dal numero di telefono certificato su Smart Web), il cliente può accedere all'area Phone Banking:

- tramite la modalità Self Service attiva 24 ore su 24 per:
  - conoscere il saldo del proprio conto e delle proprie carte,
  - effettuare ricariche telefoniche e ricariche delle carte prepagate,
- tramite l'Addetto del Contact Center per:
  - disporre bonifici, ricariche telefoniche e ricariche carte prepagate,
  - ottenere informazioni rispetto a posizione, movimenti e condizioni conto, posizione, movimenti e condizioni carte nonché posizione mutuo.

Nelle giornate e nell'orario in cui il Contact Center è chiuso, il Cliente con profilo dispositivo (che si identifichi come sopra), tramite la modalità Self Service attiva 24 ore su 24, può:

- conoscere il saldo del proprio conto e delle proprie carte,
- effettuare ricariche telefoniche e ricariche delle carte prepagate.

Il Servizio Multicanalita' si avvale di un sistema di "autenticazione forte" che permette di accedere al Servizio a distanza e di autorizzare le operazioni online.

Tale sistema si basa sull'utilizzo della Mobile App della Banca (Smart Mobile Banking). Tra i principali **rischi** vanno tenuti presenti:

- rischi connessi al furto e smarrimento dei codici personali di accesso al servizio e di autorizzazione all'invio delle disposizioni, o uso improprio degli stessi;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dei codici personali di accesso al servizio nel caso di smarrimento o sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia dei codici personali di accesso al servizio, nonché la massima riservatezza nel loro uso;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche;
- non tempestiva esecuzione delle disposizioni di pagamento per motivi legati ad anomalie tecniche;

- rischi connessi all'utilizzo della tecnologia Internet.

## CARATTERISTICHE SPECIFICHE

|  |  |
|--|--|
| <b>A chi è rivolto</b>                             | <i>Destinatari del servizio sono tutti i Clienti persone fisiche ("consumatori"), titolari di una utenza Internet (tramite PC o smartphone), da utilizzare per ricevere o trasmettere dati e informazioni.</i> |
| <b>Cosa fare per attivarlo</b>                     | <i>L'abbonamento al servizio è sottoscrivibile presso tutte le filiali della Banca.</i>  |
| <b>Servizi Correlati</b>                           | <i>Conto corrente, Bonifici, Carte di credito, Carte prepagate, Deposito Titoli, POS.</i>  |
| <b>A chi rivolgersi per ulteriori informazioni</b> | <i>Presso tutte le filiali della Banca</i>   |

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### VOCI DI COSTO

#### CANONE DEL SERVIZIO

|  |           |
|--|-----------|
| PERIODICITA' DI ADDEBITO DEL CANONE SUL CONTO DI REGOLAMENTO | MENSILE   |
| CANONE AGEVOLATO   | 0,00 Euro |
| NUMERO RATE AGEVOLATE  | 0         |
| CANONE A REGIME  | 0,00 Euro |

#### ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

|  |           |
|--|-----------|
| RECUPERO SPESE PER INVIO COMUNICAZIONI PERIODICHE(CARTACEE)                                  | 0,90 Euro |
| RECUPERO SPESE PER INVIO COMUNICAZIONI PERIODICHE ONLINE(OVE SIA STATO ATTIVATO IL SERVIZIO) | 0,00 Euro |

#### CANONE SERVIZI ACCESSORI

|               |           |
|---------------|-----------|
| POSTA+ ONLINE | 0,00 Euro |
|---------------|-----------|

Le condizioni applicate alle operazioni effettuate attraverso il "Servizio Multicanalità" (ad esempio: spese di bonifico, costo di ricarica della carta prepagata, ecc..) sono riportate nei Contratti e Fogli Informativi dei relativi servizi.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto da parte del cliente

Il contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione per iscritto alla banca, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione. Alla data di efficacia del recesso si determina l'obbligo per ognuna delle parti di provvedere al pagamento immediato, in favore dell'altra, di tutto quanto risulti dovuto.

### Recesso dal contratto da parte della Banca

La Banca può recedere dal contratto, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con un preavviso di 2 mesi; la Banca può inoltre recedere, qualora sussista un giustificato motivo, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione. Alla data di efficacia del recesso si determina l'obbligo per ognuna delle parti di provvedere al pagamento immediato, in favore dell'altra, di tutto quanto risulti dovuto.

Il recesso dal Servizio Multicanalità non determina l'estinzione dei Rapporti che, pertanto, continueranno a permanere in essere a tutti gli effetti.

### Diritto di recesso del Cliente - Contratto concluso a distanza

Qualora la conclusione del Contratto avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di recesso dallo stesso senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto. Al fine di avvalersi di tale diritto, il Cliente dovrà inviare apposita comunicazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: BPER Banca S.p.A. - Via San Carlo n. 8/20 – 41121 Modena (MO) o mediante pec alla casella [bper@pec.gruppobper.it](mailto:bper@pec.gruppobper.it).

Fatto salvo il diritto di recesso, l'inoltro da parte del Cliente di una disposizione a valere sul presente Contratto prima del decorso del predetto termine di 14 giorni vale come richiesta di esecuzione del Contratto. Il Cliente che ha richiesto ed usufruito dei servizi bancari previsti dal Contratto prima dell'esercizio del diritto di recesso è tenuto a corrispondere alla Banca le relative spese secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del rapporto, che dovrà avvenire entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, fatto salvo il tempo tecnico necessario per provvedere all'esecuzione delle operazioni già in corso di elaborazione al momento del recesso, che non siano state revocate in tempo utile.

### 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](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 BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

## LEGENDA

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <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>OTP (One Time Password)</b>      | Sistema di protezione che genera automaticamente password "usa e getta" ad ogni tentativo di effettuare una transazione; tale password viene inviata via sms al numero di cellulare inserito dall'utente all'interno del proprio profilo, e dovrà essere digitata nell'apposita area di richiesta per poter confermare qualsiasi operazione dispositiva. |
| <b>Profilo Dispositivo (DISPO+)</b> | Profilo che consente di utilizzare, oltre a tutte le "Funzioni Informative", anche le cosiddette "Funzioni Dispositive" (Pagamento di: F24, bollettini postali, MV /RAV, bollettini Freccia, canone TV, bollo auto, ricarica carte prepagate, ricarica telefonica,...)   |
| <b>Servizio Multicanalità</b>       | È il servizio di Internet e Mobile Banking che unisce la Banca al Cliente mediante l'impiego della rete Internet.  |
| <b>Smart Mobile</b>                 | È il servizio di Mobile Banking che consente al Cliente di accedere all'area riservata ed utilizzare le funzioni disponibili mediante l'utilizzo di un dispositivo mobile connesso alla rete Internet.   |
| <b>Smart Web</b>                    | È il servizio di Internet Banking che consente al Cliente di accedere all'area riservata ed utilizzare le funzioni del profilo prescelto (Informativo o Dispositivo) mediante l'utilizzo di un computer connesso alla rete Internet.   |