

Servizio di Multicanalità BCP@Home

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca di Credito Popolare Società Cooperativa per Azioni

Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

Corso Vittorio Emanuele 92-100 – 80059 Torre del Greco NA

Tel.: 081/3581 -111 PBX – Fax: 081/8491487

E-mail : direzione generale@bcp.it - Sito internet : www.bcp.it

n° 4708/40 di iscrizione all' Albo delle banche presso la Banca D'Italia

Codice ABI : 5142

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Multicanalità **BCP@home** consente di ricevere informazioni sui propri rapporti bancari in tempo reale e di effettuare *on-line* operazioni dispositive, in qualsiasi momento della giornata.

Viene offerto al Cliente, attraverso la Rete Internet in modalità *Browser*, mediante connessione, dal proprio *personal computer* al sito [web www.bcp.it](http://www.bcp.it) che prevede *link* di collegamento alla pagina di identificazione per l'accesso al Servizio. Per accedere al Servizio, il Cliente deve possedere l'attrezzatura tecnica idonea ad accedere alla rete Internet o alla rete telefonica e quella che si renda tempo per tempo eventualmente necessaria.

Al fine di consentirgli l'utilizzo del Servizio, la Banca fornisce al Cliente i seguenti Codici di Accesso:

- un "codice utente" (username);

- una password di accesso;

costituiti da una sequenza di numeri e/o lettere attraverso i quali il Cliente può accedere al Servizio. La Banca identifica il Cliente stesso, attribuendogli l'operazione richiesta o disposta.

Inoltre, per aumentare il livello di sicurezza delle operazioni online, garantire la riservatezza dei dati nonché per poter eseguire operazioni di carattere dispositivo, il Cliente deve inserire, all'occorrenza e laddove richiesto dal sistema, la password "usa e getta" (c.d. OTP - "One Time Password") generata dall'apposito dispositivo "Token" hardware o software rispettivamente consegnatogli dalla Banca al momento della sottoscrizione del Contratto o installato ed attivato dal cliente sul suo dispositivo portatile (smartphone/tablet).

Il Cliente, dal momento in cui riceve i Codici di Accesso e il dispositivo "Token" hardware o software è tenuto a custodirli con la massima cura e ad utilizzarli in conformità con i termini, indicati nel Contratto di adesione al servizio.

La Banca ha inoltre reso disponibile sugli store Apple e Google l'App YOU@BCP che consente la fruizione delle principali funzionalità offerte dal servizio di multicanalità in mobilità attraverso l'accesso da dispositivi iOS e Android.

Per sottoscrivere un contratto di *Multicanalità BCP@home*, ed aderire ad una o più delle suddette funzioni, è necessario essere titolari di un conto corrente e/o di una "BCPCartaContoInternazionale".

La Banca ha adottato di recente nuovi strumenti per le generazioni di One Time Password (OTP) indispensabili per l'accesso ai servizi di Internet nonché per la conferma delle operazioni dispositive. Si tratta di soluzioni che si affiancano a quelle esistenti e che evitano l'invio ai clienti di sms con i codici otp.

Nuovo token hardware – IR7

Si tratta di nuovi dispositivi fisici ultraleggeri con "display LCD" e "tastierino" integrato che consentono di generare sia OTP time based (analogamente a quanto avviene per i dispositivi token già in uso – IRO) sia OTP Transaction based, ovvero collegate all'operazione da validare. Con i nuovi token, quindi, il cliente non riceverà più gli SMS con i codici OTP da digitare.

Nuovo token software – App push notification

La nuova APP, denominata BCP@token, ha lo scopo di permettere ai clienti di accedere ed autorizzare le disposizioni impartite tramite i canali telematici e riceve notifiche PUSH in fase di accesso al servizio e quando è necessario confermare una operazione dispositiva. I nuovi token sono attribuibili ai profili entry level e Small business del servizio BCP@home

Si riportano le principali funzioni previste dal servizio:

Funzioni *informative*:

- informazioni relative ai propri rapporti di conto corrente, quali saldo - movimenti - stato assegni;
- sintesi della propria posizione finanziaria;
- estratto conto in copia conforme;

- consultazione saldi e movimenti eseguiti su conto corrente e depositi a risparmio nominativi;
- posizione titoli e finanziamenti erogati dalla Banca;
- utenze domiciliate sul conto corrente;
- consultazione delle proprie coordinate bancarie, codici ABI e CAB degli sportelli bancari;
- storiche ricariche effettuate;
- consultazione archivio disposizioni;
- servizio "Documenti on Line" che consente di consultare i documenti e le comunicazioni (anche ai sensi della normativa sulla Trasparenza Bancaria) relative al/i rapporto/i di conto corrente collegato/i al servizio *BCP@Home*.

Funzioni *dispositive*:

- bonifici (ordinari e istantanei) e giroconti, con addebito sul proprio conto corrente;
- bonifici periodici (ordinari e istantanei);
- bonifici urgenti
- ricariche di telefoni cellulari e verifiche dello stato delle stesse;
- prenotazioni e pagamenti di imposte e contributi (F24), con addebito sul proprio conto corrente (*solo PC – no tablet/smartphone*);
- prenotazioni e pagamento di deleghe F24, con possibilità di gestire una rubrica contribuenti (*solo PC no tablet/smartphone*);
- attivazione domiciliazione di utenze;
- revoca, blocco, sospensione e riattivazione di domiciliazione di utenze;
- pagamento effetti elettronici (RIBA);
- pagamento RAV – MAV - Bollettini Bancari freccia ;
- pagamento bollettino postali bianchi o premarcati;
- pagamento utenze e bollettini tramite servizio CBILL;
- pagamento bollo auto (per i veicoli immatricolati nelle regioni convenzionate con ACI);
- certificazione interessi passivi su mutui (*solo PC no tablet/smartphone*);
- disattivazione dell'invio cartaceo dei documenti e comunicazioni (anche ai sensi della normativa sulla Trasparenza Bancaria) relative al/i rapporto/i di conto corrente collegato/i al servizio *BCP@Home*;
- servizi di sicurezza e-mail alerting e Sms-alert
- servizio smart cash

PSD2

Dal 14 Settembre 2019 è entrata in vigore la nuova Direttiva sui Servizi di Pagamento, nota con l'acronimo **PSD2**, che si pone l'obiettivo di rendere più sicura la gestione dei pagamenti elettronici in Europa. A questo scopo la Direttiva impone la **Strong Custom Authentication** che, come è definita dalla stessa Direttiva, è un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce – es. una password), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede – es. uno smartphone o un token) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente – es. l'impronta digitale). Per rafforzare la sicurezza dei pagamenti via Internet e conformarsi così alla PSD2, la BCP ha introdotto un secondo codice di autorizzazione delle operazioni (aggiuntivo rispetto a quello fornito dai token) legato all'importo ed al beneficiario della disposizione che sarà comunicato al cliente tramite SMS (l'invio del sms non avrà alcun costo per il cliente).

Sempre in ossequio alla PSD2 è stato reso operativo dal 06/02/2020 un nuovo **meccanismo di alert** che si attiva nel momento in cui il cliente digita il codice OTP per confermare una disposizione impartita dal suo IB. Detto sistema di alert è attivo in maniera automatica e gratuita per tutti i clienti se effettuato per mezzo del canale mail (email alerting). Se il cliente desidera ricevere il messaggio tramite canale diverso dalla mail, ovvero tramite sms potrà autonomamente modificare il canale di inoltro, in tal caso l'invio del messaggio sms è soggetto alla commissione di 0,15 centesimi come nel seguito esposto.

Servizio SmartCash

Al servizio Multicanalità *BCP@home* può essere collegato anche il servizio *SmartCash* che consente di prelevare contante presso i terminali ATM della BCP, installando la relativa APP sul proprio *smartphone* dotato di sistema operativo IOS o Android. Attraverso questo servizio sarà possibile prelevare gratuitamente contanti senza utilizzare o possedere una carta di debito ed abilitare un utente secondario – che a sua volta avrà installato la medesima APP – ad effettuare un prelievo presso i nostri ATM. L'utente principale potrà impostare un limite massimo di importo prelevabile dall'utente secondario. Il prelievo concesso all'utente secondario è *one shot* e si disattiva una volta che l'utente secondario ha prelevato. L'APP sarà associata ad un unico conto corrente, sul quale verranno addebitate le operazioni di prelievo. Detta associazione deve essere effettuata direttamente dal cliente attraverso il suo servizio di Internet Banking. Ad uno stesso conto corrente, collegato a più contratti IB, potranno essere associati più *smartphone*.

Ai prelievi tramite SmartCash sono applicati i seguenti limiti (indipendenti da quelli fissati per la carta di debito):

- Limite massimo di importo per singola operazione: 500 euro
- Limite massimo di importo giornaliero prelevabile: 500 euro
- Limite massimo di importo mensile prelevabile: 3.000 euro
- Numero massimo di operazioni di prelievo nel mese: 250

Funzioni Trading on line:

Al servizio può essere collegata anche la funzione di *Trading on line* che oltre a ricevere informazioni economiche/finanziarie consente di poter effettuare operazioni di compravendita di strumenti finanziari sui mercati. Se si vuole aderire al servizio di Trading OnLine, è necessario essere titolari di un deposito titoli a custodia ed amministrazione con un contratto per la prestazione dei servizi di investimento.

La funzione di Trading on line, in base alle modalità di visualizzazione dei dati e di operatività dei clienti, è suddivisa in due livelli:

Informativa Finanziaria: che consente al cliente di consultare le informazioni economiche/finanziarie, visualizzare il proprio portafoglio titoli, il grafico ed il dettaglio degli indici, i titoli migliori e peggiori, le news al fine di avere in tempo reale la sensazione dell'andamento borsistico, le quotazioni dei cambi.

Trading (dispositiva):** oltre a tutte le funzioni citate per l'Informativa Finanziaria, offre la possibilità di effettuare operazioni di compravendita su strumenti finanziari, consultare le operazioni inserite ed annullare ordini ancora aperti. Il sistema permette un immediato riscontro dell'esito degli ordini inseriti, della composizione e della struttura del proprio portafoglio, controvalorizzato ai prezzi ed ai cambi correnti per i titoli coperti dall'informativa finanziaria fornita da Milano Finanza, con l'indicazione del relativo profit & loss (guadagno /perdita). Oltre al servizio di trasmissione e ricezione ordini sui titoli azionari italiani quotati sul mercato MTA di Borsa Italiana, è possibile negoziare anche i titoli obbligazionari quotati sui seguenti mercati:

- MOT
- EuroTLX
- HI- MTF
- Euro Mot
- Extra Mot

Restano escluse dalla negoziazione tramite il TOL le obbligazioni emesse dal nostro Istituto quotate sul segmento Order Diriven Obbligazionario di Hi-MTF.

Gli ordini relativi ai titoli azionari vengono canalizzati esclusivamente sul mercato MTA, mentre per la negoziazione degli strumenti obbligazionari tramite TOL la Banca opera in modalità Best Execution, la cui applicazione è demandata totalmente ad Equita Sim e a Banca IMI.

Il regolamento delle operazioni di compravendita relative alle obbligazioni negoziate in divise diverse dall'euro avviene sempre in Euro. Banca Imi, infatti, provvede anche alla chiusura del cambio controvalorizzando gli eseguiti mediante l'applicazione di uno spread come di seguito specificato.

Entry Level/Business Trader:** oltre alle predette funzioni dispositive, consente di attivare il servizio di Trading On line, le cui funzioni operative ed i relativi canoni variano a seconda dei due possibili profili scelti dal cliente: con il *book* (prospetto con le proposte di acquisto/vendita di un determinato titolo) o senza. Il controvalore massimo per ogni singola operazione di compravendita è pari a € 100.000,00 per i titoli azionari e a 250.000 per quelli obbligazionari.

Il Servizio BCP@home potrà essere venduto unicamente in coerenza con il Target market di riferimento del soggetto richiedente/utilizzatore:

- **Servizio BCP@home profilo Entry Level (i cui limiti dispositivi sono pari a 30.000 euro mensili per tutte le operazioni di pagamento, ad esclusione dei bonifici ordinari ed istantanei) va rivolto esclusivamente a Persone Fisiche. Per le disposizioni di bonifico (sia "ordinario" che "istantaneo") è stato previsto un limite dispositivo massimo giornaliero di € 10.000 applicato al conto di regolamento e valido indipendentemente dal canale attraverso il quale il bonifico è disposto. Il Cliente ha la facoltà di stabilire l'importo massimo trasferibile tramite bonifico. Tale limite può essere stabilito, a esclusiva discrezione del Cliente, su base giornaliera ed è da quest'ultimo modificabile in qualsiasi momento dal proprio IB.**
- **Servizio BCP@home profilo Small business (i cui limiti dispositivi sono pari a 60.000 euro mensili per tutte le operazioni di pagamento, ad esclusione dei bonifici ordinari ed istantanei) va rivolto a commercianti, artigiani, professionisti, enti ed associazioni, condomini e piccole imprese rientranti nel Segmento Small Business. Per le disposizioni di bonifico (sia "ordinario" che "istantaneo") è stato previsto un limite dispositivo massimo giornaliero di € 10.000 applicato al conto di regolamento e valido indipendentemente dal canale attraverso il quale il bonifico è disposto. Il Cliente ha la facoltà di stabilire l'importo massimo trasferibile tramite bonifico. Tale limite può essere stabilito, a esclusiva discrezione del Cliente, su base giornaliera ed è da quest'ultimo modificabile in qualsiasi momento dal proprio IB.**
- **Il profilo informativo a tutti coloro che necessino di funzionalità esclusivamente informative in relazione ai conti correnti, depositi a risparmio, depositi titoli, ecc..**

Tutti i clienti possono inoltre attivare la **funzione di sicurezza "Email Alerting"** che consente, al verificarsi di un evento sul conto per il quale è stato attivato l'email alert, di ricevere un messaggio, nella casella di posta elettronica indicata in fase di attivazione del servizio, che riporta sinteticamente gli estremi dell'evento, e/o la funzione "Sms alert" che consente di ricevere un messaggio sul cellulare qualora sul conto corrente si verificino determinate operazioni o eventi scelti dal cliente stesso.

Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- rischi dipendenti dall'utilizzo della rete Internet o della rete telefonica
- sottrazione o smarrimento del sistema di identificazione ovvero delle credenziali di accesso al/i servizio/i e dei servizi di sicurezza
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio ove contrattualmente previsto)
- rischi connessi all'operatività di compravendita di strumenti finanziari

CONDIZIONI ECONOMICHE SERVIZIO DI MULTICANALITA' BCP@HOME

Servizio BCP@Home:

- attraverso Personal Computer con collegamento internet
- attraverso App YOU@BCP

			su Conto Corrente	su "CartaConto Internazionale"
Attivazione servizio			Gratuita	Gratuita
Canone mensile utilizzo Multicanale con addebito trimestrale				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo Entry Level (solo a consumatori) 			Gratuito	Gratuito
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo Small Business: 			7,40 €	N.D
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo informativo: 			Gratuito	Gratuito
Funzioni informative			Gratuite	Gratuite
	Ammissa su PC	Ammissa su APP	su Conto Corrente	Su "CartaConto Internazionale"
Funzioni dispositive:				
▪ Giroconto	Si	Si	Gratuito	Gratuito
▪ bonifico su filiale BCP	Si	Si	0,60 €	1,00 €
▪ bonifico su altra banca o postale	Si	Si	0,75 €	2,00 €
▪ bonifico urgente *(Commissione per bonifico urgente 3,85 € che si aggiunge al costo del bonifico su altra banca o postale 0,75 €)	Si	Si	4,60 €* 4,60 €	4,60* € 4,60 €
▪ disposizione di bonifico periodico	Si	Si	2,00 €	N.D
▪ pagamento di imposte e tributi (F24)	Si	No	Gratuito	N.D
▪ pagamento di effetto elettronico (RIBA)	Si	Si	0,25 €	N.D
▪ domiciliazione utenze: attivazione / revoca / blocco /sblocco	SI	SI	Gratuito	Gratuito
▪ pagamento di MAV e RAV	Si	Si	0,90 €	0,90 €
▪ pagamento di Bollettino Bancario (<i>Freccia</i>)	Si	Si	0,60 €	0,60 €
▪ pagamento di Bollettino Postale (premarcato e/o bianco)	Si	SI	1,90 €	N.D
▪ pagamento di Utenze e Bollettini tramite il servizio CBILL	Si	SI	2,00 €	2,00 €
▪ pagamento bollo auto	Si	SI	1,87 €	N.D
▪ ricarica cellulari (max due al mese)	Si	Si	Gratuita	Gratuita
▪ ricarica carta prepagata MEDIASET	Si	Si	Gratuita	Gratuita
▪ certificazione interessi passivi e competenze su finanziamenti	Si	No	3,00 €	N.D
▪ funzione di sicurezza " <i>Email Alerting</i> "	Si	Si	Gratuita	Gratuita
▪ funzione di sicurezza " <i>Sms Alert</i> "	Si	Si	0,15€/ Sms	N.D

			su Conto Corrente	su "CartaConto Internazionale"
▪ funzione di comunicazione del secondo codice di sicurezza tramite "Sms" (cfr sezione PSD2 del presente FI)	Si	Si	Gratuita	Gratuita
▪ funzione di alert per operazioni dispositive in ambito PSD2 (cfr sezione PSD2 del presente FI)	Si	Si	0,15€/sms	0,15€/sms
▪ disattivazione dell'invio cartaceo dei documenti e comunicazioni	Si	Si	Gratuita	N.D.
Funzioni Trading on line				
Canone mensile				
▪ Profilo NEW TRADER (<i>Informativa Finanziaria</i>)			2,00 €	
▪ Profilo FLAT TRADER (<i>Dispositivo senza Book</i>)			5,50 €	
▪ Profilo EVOLUTION TRADER (<i>Dispositivo con Book</i>)			8,00 €	
Funzione di sicurezza "sms alert"			0,30 €	
Commissioni di negoziazione (per titoli azionari)			0,18%	
			Min 5,00 € Max 30,00 €	
Commissioni di negoziazione (per titoli obbligazionari)			0,10%	
			Min 10,00 €	
Spread per la chiusura del cambio in caso di compravendita obbligazioni in divisa (a cura di Banca IMI)			0,3% per le divise standard (USD, JPY, GBP, AUD, CAD, CHF, SEK, NOK, DKK, HKD)	
			0,5% per le divise non standard (TRY, ZAR, NZD, BRL, MXN, INR, RUB)	
Limite per operazioni di compravendita			Max 100.000,00€ per operazione su titoli azionari Max 250.000,00€ per operazione su titoli obbligazionari	
Dispositivo di Sicurezza OTP (TOKEN)				
Commissione di rilascio chiavetta personale (token hardware)				Gratuita
Commissione di rilascio token software (APP per smartphone)				Gratuita
Canone utilizzo chiavetta personale (token hardware)				
• Profilo Entry Level/ Trading on line (il canone non viene addebitato in presenza di almeno 3 operazioni dispositive nel mese)				1,00 € al mese (con addebito trimestrale)
• Profilo Small Business/Trading on line				Gratuito
Canone utilizzo token software (APP per smartphone)				
• Profilo Entry Level (il canone non viene addebitato in presenza di almeno 3 operazioni dispositive nel mese)				1,00 € al mese (con addebito trimestrale)
• Profilo Small Business				Gratuito
Canone utilizzo nuovo token software (APP PUSH Notification)				
• Profilo Entry Level tipo IB e sottotipo ESN				1,00 € al mese (con addebito trimestrale)
• Profilo Small Business tipo IB e sottotipo BSN				Gratuito
Commissione per sostituzione chiavetta personale				10,00 €
Recupero spese postali invio comunicazioni				1,00 €

Sono interamente a carico del Cliente:

- i costi dell'accesso a Internet richiesti dall'ISP (Internet Service Provider) e delle necessarie attrezzature per l'utilizzo del Servizio
- le spese telefoniche richieste dal proprio gestore di telefonia fissa e/o mobile (GSM)
- le spese per eventuali software personalizzati a seconda delle esigenze volta a volta manifestate.

Per le altre condizioni e le altre modalità di utilizzo dei servizi informativi/dispositivi utilizzabili attraverso il Servizio di Multicanalità, si rinvia agli specifici Fogli Informativi (Servizi di Incasso Pagamento, Bonifici, Conti Correnti, Carta "BCP Conto Internazionale, Deposito Titoli, ecc).

Le operazioni dispositive immesse dal Cliente attraverso il Servizio che comportano movimentazione contabile del conto corrente, sono conteggiate in sede di liquidazione, ai fini del calcolo delle spese di operazioni in conto corrente, alle condizioni economiche in essere sul conto corrente stesso.

Funzionalità consentite attraverso il Canale TCR - Teller Cash Recycler – filiale virtualeSelf@bcp

Qualora il Cliente sia titolare di un servizio di multicanalità BCP@Home potrà, attraverso l'applicazione Smart Cash (disponibile sugli store Android e iOS), accedere al nuovo canale TCR - Teller Cash Recycle – utilizzando tutte le funzionalità disponibili alle condizioni riportate nella seguente tabella. Le operazioni sono consentite sino all'ammontare dal saldo disponibile sul rapporto.

Operazioni dispositive	Commissione	Operazioni dispositive	Commissione
Prelevamento contante	Gratuita	Versamento contante su Deposito a risparmio	Gratuita
Versamento contante e assegni	Gratuita	Prelevamento contante su Deposito a risparmio	Gratuita
Pagamento MAV	Gratuita	Pagamento modello F24	Gratuita
Pagamento bollettini postali	1,90 €	Bonifico verso altre banche	0,75 €
Pagamento CBILL	2,00 €	Bonifico verso stessa banca	0,60 €
Pagamento Rav	0,90 €	Prenotazione e pagamento RIBA	0,75 €
Ricariche telefoniche (max 2 al mese)	Gratuita	Pagamento bollo ACI	2,00 €

Operazioni informative gratuite	
Lista movimenti e saldo conto corrente	Lista movimenti e saldo deposito a risparmio
Liste movimenti e saldo conto estero	Visual. Lista Ordini e Dossier Titoli

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

È il processo attraverso il quale il cliente può richiedere il rimborso e/o la rettifica di un'operazione che non ha autorizzato o che non è stata correttamente eseguita. Un'operazione di pagamento è "non autorizzata" quando manca il consenso del cliente all'esecuzione della stessa; si definisce, invece, non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme alle istruzioni impartite dallo stesso (ad es. importo non corretto). In tali casi, il cliente deve prontamente effettuare il disconoscimento secondo le modalità indicate nella Guida "Operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente, su frodi e disconoscimenti", compilando il "Modulo disconoscimento operazioni di pagamento" – entrambi pubblicati nella sezione denominata "Disconoscimenti" ed alla pagina "Trasparenza" del sito www.bcp.it – avendo cura di fornire tutte le informazioni/documenti utili alla disamina dell'operazione oggetto di disconoscimento. La banca e/o Nexi (per le operazioni con carta di credito e carta di debito) è tenuta ad analizzare la segnalazione e – ove sussistano i requisiti – a rimborsare il Cliente (in maniera definitiva o salvo buon fine) entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione del disconoscimento, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'operazione. La banca e/o Nexi non subordina la presa in carico della pratica di disconoscimento ed il conseguente eventuale relativo rimborso alla richiesta di documentazione integrativa (es. copia della denuncia/querela presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza, copia di e-mail, sms, registro delle telefonate...) che, in ogni caso, potrà essere richiesta al Cliente ai fini dell'istruttoria in un momento successivo. Qualora, anche successivamente, risulti che l'operazione era stata autorizzata e/o che la richiesta non fosse fondata, la banca e/o Nexi ha diritto di ottenere la restituzione dell'importo dal cliente. Non possono essere disconosciute le operazioni compiute da oltre 13 mesi rispetto al momento in cui è effettuata l'operazione, oppure entro 8 settimane in specifiche circostanze. Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto dall'esito della richiesta di disconoscimento, può formulare un reclamo, ricorrere alla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o all'Autorità competente ovvero di presentare esposto alla Banca d'Italia.

RECESSO E RECLAMI

Durata e Recesso

Il Cliente può recedere dal servizio in qualunque momento senza penalità e senza spese.

Il Cliente è tenuto a dare comunicazione del recesso e a restituire alla Banca la Carta annullata, con il taglio della carta ed ogni altro materiale in precedenza consegnato. Restano ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Cliente anteriormente alla ricezione da parte della Banca della Carta restituita. La Banca può recedere, con preavviso di due mesi, mediante comunicazione scritta; il canone pagato anticipatamente dal Cliente è rimborsato in misura proporzionale. Se sussiste un giustificato motivo, la Banca può recedere dal servizio senza preavviso e con effetto immediato, dandone pronta comunicazione al Cliente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La chiusura del rapporto sarà operativa entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi successivi alla richiesta, tuttavia, qualora sul conto corrente siano regolate carte di credito o di debito e/o ad esso siano collegati prodotti accessori, la chiusura sarà operativa entro 30 giorni, a

decorrere dal momento in cui detti servizi e/o prodotti non saranno più attivi e sempreché alla Banca sia stato corrisposto tutto quanto il dovuto.

Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il cliente può presentare un reclamo in forma scritta, anche per lettera raccomandata A/R, a Gruppo Banca di Credito Popolare – Gestione Reclami, C.so Vittorio Emanuele 92/100, 80059 Torre del Greco (NA) o per via telematica a reclami@bcp.it (le altre modalità sono consultabili sul sito internet della Banca).

La Banca è tenuta a fornire risposta scritta entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo per i reclami relativi ai servizi bancari, entro 45 giorni per i reclami in materia di intermediazione assicurativa, entro 60 giorni per i reclami attinenti ai servizi di investimento ed alla gestione collettiva del risparmio e entro 15 giorni lavorativi per i servizi di pagamento.

Se il reclamante non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini suddetti, prima di ricorrere al Giudice Ordinario, può rivolgersi:

- per i reclami relativi ai servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o chiedere presso le filiali della Banca d'Italia o della Banca, ove è disponibile la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del D. Lgs. 04/03/2010 n. 28;
- per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa, può rivolgersi direttamente all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) utilizzando lo specifico modello disponibile sul sito www.ivass.it ;
- per i reclami relativi ai servizi d'investimento e la gestione collettiva del risparmio (violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza), può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per il quale può consultare il sito www.acf.consob.it; il ricorso all'ACF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del D. Lgs. 04/03/2010 n.28. Si precisa che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
- ad altri organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito www.conciliatorebancario.it

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, il cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, assistito dall'avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione previsto al citato art. 5 del D. Lgs. 28/2010 presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Il cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia - insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale - per segnalare i comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte della Banca.

LEGENDA

Canali	<i>Sono le singole modalità o sistemi di comunicazione o interazione con il Servizio, anche alternativi e/o aggiuntivi a quelli indicati nel contratto.</i>
Limite operativo	<i>E' l'importo massimo consentito - mensilmente - dal sistema per tutte le operazioni a valere sui rapporti indicati in contratto.</i>
Norme Generali di Servizio	<i>Sono le norme generali che regolano il Servizio.</i>
OTP (One Time Password) / / Chiavetta Personale / Software token	<i>Sistema di sicurezza correlato a dispositivo dotato di display elettronico, alimentato da una batteria interna che visualizza un codice diverso ogni sessanta secondi; il codice, monouso, unico ed irripetibile, da utilizzare come password dispositiva all'atto della conferma delle disposizioni impartite attraverso il Servizio BCP@home, è composto da sei cifre.</i>
CBILL	<i>Servizio che consente la visualizzazione dei dati di una bolletta ed il relativo pagamento da parte di debitori dotati di home banking (bcp@home) e/o Corporate banking (bcp@corporate)</i>
BILLER	<i>CREDITORE/BILLER: Impresa/Pubblica Amministrazione aderente al Servizio CBILL, che consente ai propri debitori il pagamento delle bollette in via telematica da e-banking.</i>
PC (Personal Computer)	<i>Strumento che, collegato alla Rete Internet da postazione fissa, consente di utilizzare il servizio di Multicanalità.</i>
PDA (Personal Digital Assistant)	<i>E' un dispositivo portatile (palmare, smartphone, tablet, ecc.) che consente al Cliente di utilizzare, attraverso la rete Internet, il servizio di Multicanalità su protocollo di trasmissione GSM o Wap</i>
Requisiti minimi di accesso	<i>Sono i requisiti ritenuti indispensabili per l'inizio del rapporto (ad esempio, accensione di rapporto di conto corrente, deposito titoli, etc.)</i>
Servizio di multicanalità o Servizio	<i>E' la possibilità che la Banca offre al Cliente di effettuare a distanza, tramite internet, le operazioni di interrogazione e di disposizione del Conto Corrente e del Deposito Titoli e di altri rapporti contrattuali intercorrenti tra le Parti.</i>
Sito	<i>E' il dominio Internet www.bcp.it che contiene l'insieme delle pagine che supportano il Servizio.</i>
Sistema di Identificazione	<i>Insieme di codici numerici segreti - "Codice Cliente" e relativo "PIN" nonché "Password Dispositiva" (Codice di Identificazione Personale/password) - che consentono l'accesso a tutti i canali del Servizio di Multicanalità ovvero complesso di sistemi e procedure di identificazione che la Banca potrebbe adottare in futuro, previa comunicazione al Cliente.</i>
Servizi/Prodotti	<i>Sono i servizi e i prodotti bancari o finanziari offerti dalla Banca al Cliente e fruibili tramite il Servizio.</i>

Sms/email alert	<i>Servizio che prevede l'invio di messaggi sms sul cellulare del titolare dell'accordo multicanale ovvero mail sull'indirizzo di posta elettronica ogni volta che viene effettuata un'operazione scelta dal cliente</i>

TRASPARENZA E COMPARABILITA' DELLE SPESE RELATIVE AL CONTO DI PAGAMENTO. TERMINOLOGIA STANDARDIZZATA EUROPEA A seguito della Direttiva 2014/92/UE, che mira a rafforzare la tutela della clientela, elenchiamo di seguito i servizi più rappresentativi collegati al conto di pagamento, secondo la nuova terminologia standardizzata tra i paesi dell'Unione Europea.

Precisiamo che le modifiche terminologiche non comportano variazioni in termini di tassi, prezzi e altre condizioni economiche o normative.

Tenuta del conto	La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente
Invio estratto conto	<i>Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del cliente</i>
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente
Rilascio di una carta di debito	<i>Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente</i>
Rilascio di una carta di credito	<i>Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente</i>
Ricarica carta prepagata	<i>Accreditamento di somme su una carta prepagata</i>
Prelievo di contante	<i>Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto</i>
Rilascio moduli di assegni	<i>Rilascio di un carnet di assegni</i>
Bonifico - SEPA	<i>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</i>
Bonifico - extra SEPA	<i>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</i>
Bonifico istantaneo	<i>Indica una tipologia di Bonifico SEPA che consente l'esecuzione istantanea di Bonifici SEPA, 24h su 24h, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, tra banche che aderiscono allo schema di bonifico istantaneo SEPA;</i>
Ordine permanente di bonifico	<i>Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente</i>
Addebito diretto	<i>Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare</i>
Fido	<i>Contratto in base al quale la banca/intermediario si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi</i>
Sconfinamento	<i>Le somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extrafido"); le somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido")</i>