

## **INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA (Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206)**

**AVVERTENZA PRELIMINARE:** la presente ha valore di informativa precontrattuale e contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti dalla Banca di Credito Popolare. Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente in relazione ai servizi a distanza sono contenute nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza della Banca sempre disponibile e conoscibile dal pubblico mediante accesso al Sito [www.bcp.it](http://www.bcp.it). Il Cliente è, pertanto, invitato a leggere la presente informativa unitamente a tutta la Documentazione BCP prima di aderire, sottoscrivere o essere in qualsiasi modo vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta di BCP che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

### **DEFINIZIONI**

**Area Riservata:** area riservata al Cliente messa a disposizione dalla Banca per l'accesso al Canale Digitale.

**BCP o Banca:** Banca di Credito Popolare S.c.p.A.

**Cliente:** qualunque persona fisica interessata ad usufruire dei Servizi per fini estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

**Contratti:** qualunque contratto avente ad oggetto i Servizi che impieghi esclusivamente una o più Tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione (compresa) del contratto stesso.

**Decreto:** il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206, (Codice del Consumo) come successivamente modificato e integrato.

**Firma Digitale o FD:** è la firma digitale in forza della quale l' "utente titolare" del relativo certificato (rilasciato da un certificatore a ciò abilitato secondo i termini e condizioni contrattuali di servizio stipulate tra utente e certificatore stesso), può, ad esempio, concludere contratti e, più in generale, assumere impegni e rilasciare dichiarazioni ad ogni effetto poiché la firma digitale ha il medesimo valore legale della firma autografa ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e delle relative norme di attuazione.

**Login:** accesso all'area privata del Cliente dal sito [www.bcp.it](http://www.bcp.it) o dell'app della banca.

**OTP:** codice di sicurezza per autorizzare l'ordine effettuato dal cliente tramite online banking: il codice è legato indissolubilmente all'ordine e valido limitatamente ad esso.

**Posta Elettronica Certificata o PEC:** è il servizio di posta elettronica certificata in forza del quale il titolare della casella di PEC attribuita da un ente gestore a ciò abilitato secondo i termini e condizioni contrattuali di servizio stipulate tra titolare e gestore stesso può comunicare con terzi opponendo agli stessi per legge la data e l'ora di invio e ricezione del messaggio, nonché il suo contenuto.

**Servizi:** i servizi e le attività di natura bancaria e finanziaria (ivi inclusi i servizi di pagamento) prestati da BCP ai Clienti.

**Servizio BCP:** l'insieme delle tecniche di comunicazione tempo per tempo rese disponibili dalla Banca per consentire al Cliente di effettuare interrogazioni e/o disposizioni a valere sui rapporti contrattuali in essere e altre operazioni a distanza (ad es. internet banking, mobile banking).

**Sistema di Autenticazione:** l'insieme di dispositivi e delle procedure (che comprendono numerazioni e/o codici numerici statici o dinamici e/o caratteristiche biometriche) che permettono al Cliente di avvalersi del Canale Digitale attraverso le modalità previste nei Contratti (es. pc, tablet, smartphone, ecc.).

**Sito:** l'insieme delle pagine web che supportano il Servizio BCP disponibili sulla rete Internet all'URL (dominio) [www.bcp.it](http://www.bcp.it).

**Supporto Durevole:** qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate (ad esempio documenti elettronici in "Portable Document Format"-pdf, posta elettronica, PEC, ecc.).

**Tecniche di comunicazione a distanza:** qualunque mezzo di comunicazione a distanza tempo per tempo reso disponibile dalla Banca che, senza la presenza fisica e simultanea di BCP e del Cliente, possa impiegarsi per la conclusione dei Contratti e/o per l'esecuzione dei Servizi (ad esempio la rete Internet, la rete telefonica fissa e quella mobile, la posta elettronica, le applicazioni software su smartphone e tablet ecc.).

### **INFORMAZIONI**

In caso di Servizi commercializzati mediante Tecniche di comunicazione a distanza, il Decreto attribuisce al Cliente il diritto di ricevere le informazioni di seguito indicate e di recedere dal relativo Contratto nei casi e con le modalità di seguito riportate.

Il Servizio BCP consente al Cliente di effettuare le operazioni di interrogazione e di disposizione offerte dalla Banca in relazione ai contratti conclusi dal Cliente con la Banca. La Banca potrà rendere disponibili, a propria scelta e discrezione, modalità e sistemi di comunicazione o interazione alternativi e/o aggiuntivi a quelli inizialmente previsti dal Servizio BCP, nonché ogni altro sistema basato su tecnologie rese disponibili dal progresso tecnico, con i limiti eventualmente derivanti dalle caratteristiche e funzionalità dei rapporti con il quale il Servizio interagisce.

Il Sito è costituito da pagine accessibili al pubblico in generale e da pagine protette (c.d. area riservata) accessibili solo dai clienti tramite il proprio Sistema di Autenticazione. La Banca, a suo insindacabile giudizio, può aggiornare, eliminare, ampliare, ridurre e modificare in ogni modo i servizi e i contenuti del Sito.

La fruizione dei servizi/prodotti BCP tramite sistemi di comunicazione a distanza diversi dal Sito, quali ad esempio lo smartphone o il tablet, può risultare limitata per ragioni di natura tecnica e/o di sicurezza.

La Banca per comunicare con i propri clienti si avvale, oltre al Servizio BCP, della FD, della posta ordinaria, della posta elettronica, della PEC, del telefono e/o di altre tecniche di comunicazione a distanza.

La FD viene utilizzata per la conclusione dei singoli contratti relativi ai servizi offerti o distribuiti dalla Banca, e, a seconda delle modalità operative impiegate dalla Banca, nel corso dell'esecuzione degli stessi, senza che il Cliente debba firmare di proprio pugno la documentazione cartacea rilevante nei rapporti con la Banca.

La PEC viene utilizzata dal Cliente per ricevere dalla Banca ed inviare alla Banca comunicazioni inerenti la conclusione dei rapporti contrattuali (ad es. informativa precontrattuale, moduli di richiesta del Cliente e accettazione della Banca) e l'esecuzione degli stessi, a seconda delle modalità operative impiegate dalla Banca, così come se la comunicazione venisse inviata o ricevuta a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'utilizzo degli strumenti di FD e PEC è limitato ai Servizi a ciò abilitati dalla Banca e a seconda delle modalità operative da questa impiegate. Per i Servizi offerti dalla Banca che non prevedono l'utilizzo della FD o in caso di impossibilità di accedere ai servizi di FD e/o PEC, restano utilizzabili i canali e le modalità alternative (es. posta elettronica, posta ordinaria, telefono) secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e dalle modalità operative che la Banca resta sempre libera di disporre e modificare.

**È onere del Cliente valutare l'adeguatezza degli strumenti informatici a propria disposizione (es. personal computer, smartphone, tablet, altri supporti durevoli, stampanti, ecc.).**

### **Informazioni relative a BCP ed ai Servizi**

BCP è una Banca che presta ai propri Clienti servizi di natura bancaria, finanziaria, di pagamento e di investimento. E' autorizzata all'esercizio della propria attività dalla Banca d'Italia, via Nazionale n. 91 Roma ([www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)) ed è soggetta ai controlli e alla vigilanza di tale Autorità. BCP è iscritta nell'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n° 4704/40.

La Banca aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi che garantisce un rimborso per depositante fino a 100.000 €.

BCP ha sede in Torre del Greco (NA), Corso Vittorio Emanuele n. 92-100, e può essere contattata dai Clienti che usufruiscono delle Tecniche di comunicazione a distanza ai seguenti recapiti:

Numero Verde: 800 061 645

Mail: [tecsupport@csebo.it](mailto:tecsupport@csebo.it)

Tutte le comunicazioni periodiche e le informazioni inerenti i Contratti, i Servizi e l'esecuzione degli stessi saranno fornite dalla Banca su supporto cartaceo o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, mediante messa a disposizione nell'Area Riservata o invio ad uno dei recapiti utilizzati dal Cliente nei rapporti con la Banca, ivi compresi gli indirizzi di posta elettronica.

Il Cliente potrà essere contattato dalla Banca attraverso qualsiasi Tecnica di comunicazione a distanza, comprese quelle che consentono una comunicazione individuale tra le parti.

Nell'ambito delle Tecniche di comunicazione a distanza, i contratti si formeranno come documenti informatici attraverso l'uso della Firma digitale.

Il Cliente, in qualsiasi momento del rapporto relativo alla prestazione dei Servizi, ha diritto:

- (i) di opporsi all'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza. In tal caso, poiché i Servizi si contraddistinguono per essere prestati attraverso Tecniche di comunicazione a distanza, BCP si riserva di recedere dal rapporto con il Cliente;
- (ii) di ricevere i Contratti e la Documentazione relativa ai Servizi su supporto cartaceo, attraverso il canale della posta ordinaria al domicilio di corrispondenza ovvero all'indirizzo di residenza;
- (iii) di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa e fermo restando che ove la richiesta del Cliente sia incompatibile con la natura dei Servizi prestati dalla Banca, quest'ultima si riserva di recedere dal rapporto.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta ai seguenti recapiti: [direzioneGenerale@bcp.postecert.it](mailto:direzioneGenerale@bcp.postecert.it) o raccomandata A/R all'indirizzo della Banca.

La documentazione BCP fornisce una rappresentazione esauriente delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei relativi costi a carico del Cliente e delle modalità di pagamento e di esecuzione.

### **Diritto di recesso**

**Il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dai Contratti stipulati a distanza con BCP ovvero offerti fuori sede entro il termine di 14 giorni dalla loro conclusione senza l'addebito di alcuna penale e senza la necessità di indicarne la motivazione.** Se riceve copia del contratto e del Foglio Informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento. Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, attraverso l'invio di una lettera raccomandata A/R al seguente recapito:

**Banca di Credito Popolare Società Cooperativa per Azioni**

Corso Vittorio Emanuele n. 92-100  
80059 Torre del Greco - NAPOLI

La Banca è tenuta ad eseguire gli ordini impartiti anteriormente o già in corso di esecuzione al momento del recesso ed a rimborsare al Cliente in misura proporzionale le spese eventualmente corrisposte. Il Cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi. In ogni caso l'intermediario deve restituire al Cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:

- ♦ esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del Cliente, prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso;
- ♦ dichiarazione per la stipula resa dal Cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato da BCP alle condizioni economiche previste nella documentazione BCP. In tal caso le eventuali operazioni effettuate dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale si esercita il recesso si intenderanno valide ed efficaci nei suoi confronti.

Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, i Contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini indicati negli stessi e nella Documentazione BCP.

I termini di durata minima dei Contratti e le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi sono indicati nella documentazione BCP e nei medesimi Contratti.

### **Informazioni sui rischi**

**L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza** nel settore bancario e finanziario **determina un innalzamento del livello di rischio operativo**. È un fatto notorio che la mancanza di contatto personale può indurre il Cliente a scelte non del tutto ponderate.

Inoltre, va evidenziato che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni (es. a causa di hacker, illecita appropriazione di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.).

Resta fermo l'impegno della Banca a adottare ogni misura volta a limitare i rischi di utilizzi indebiti dei Servizi, ma poiché il Cliente verrà identificato dalla Banca esclusivamente mediante la verifica del Sistema di Autenticazione, lo stesso è tenuto a mantenere segreti e riservati tutti i codici i quali, nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento, non devono essere ceduti a terzi, assumendosi la responsabilità di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito di essi, anche ad opera di terzi, nonché dal loro smarrimento e/o sottrazione.

A tal fine il Cliente deve operare con la diligenza e la prudenza che generalmente devono essere osservate da tutti nella cura dei propri interessi patrimoniali. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente:

- deve conservare il Sistema di Autenticazione in luogo segreto,
- non deve comunicare in ogni modo il Sistema di Autenticazione a terza persona,
- deve adottare ogni precauzione volta a mantenere la riservatezza del Sistema di Autenticazione,
- deve verificare con frequenza e costanza le operazioni che risultano compiute attraverso il Servizio BCP,
- deve utilizzare *device* o supporti che si avvalgono di elevati standard di sicurezza,
- deve provvedere a bloccare il Sistema di Autenticazione e/o il Servizio stesso anche qualora abbia solo il sospetto di utilizzi non autorizzati e/o a fronte di eventuali segnalazioni anche di pericolo da parte della Banca (es. attraverso mail o mediante avvisi inviati nell'ambito dei programmi di sicurezza),
- deve adottare soluzioni tecnologiche che proteggono da rischi di frodi (es. software antivirus),
- deve attivare i sistemi e i servizi di sicurezza messi a disposizione dalla Banca (es. alert),
- deve comunicare alla Banca i propri recapiti aggiornati ai quali trasmettere informazioni relative agli utilizzi del Servizio,
- deve verificare costantemente la presenza del corretto acronimo di protocollo "https" (c.d. protocollo di trasferimento ipertestuale, *Hyper Text Transfer Protocol*) che è utilizzato per garantire trasferimenti riservati di dati nel web, in modo da impedire intercettazioni dei contenuti che potrebbero essere effettuati tramite attacchi informatici, a differenza di quanto accade nel caso del protocollo di trasferimento "http".

In caso di furto, smarrimento, sottrazione o perdita di riservatezza del Sistema di Autenticazione o dei dispositivi utilizzati per ricevere le password da parte della Banca il Cliente dovrà immediatamente comunicarlo alla Banca stessa e provvedere a cambiare i codici e le password utilizzate per fruire del Servizio BCP e i recapiti utilizzati per ricevere le password, ove necessario. In ogni caso il Cliente dovrà, inoltre, sporgere denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti e trasmetterla alla Banca.

Tenuto conto delle caratteristiche sopra descritte, il Cliente deve considerare che la Banca potrà sempre produrre, quale prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure (informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle Tecniche di comunicazione a distanza (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata).

Considerata, inoltre, la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza si deve tenere conto che sussiste una elevata probabilità che i servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni, e ciò anche senza preavviso del Cliente. Ad esempio, onde consentire la verifica della sicurezza, nonché di ogni altro aspetto connesso con l'efficienza e la regolarità delle tecniche di comunicazione a distanza e del Sistema di Autenticazione, il Cliente

accetta che la Banca possa, in ogni momento, sospendere a campione le tecniche di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e rimettere la prosecuzione delle stesse al ricevimento delle conferme del caso.

**La fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che tali tecniche comportano.**

### **Legge applicabile e lingua delle comunicazioni**

I rapporti con la clientela ed i contratti conclusi a distanza sono regolati dalla legge italiana e, per ogni e qualsiasi controversia da essi derivante o ad essi connessa, si applica la giurisdizione italiana.

Nei Contratti, nella documentazione BCP, nell'utilizzo dei Servizi e nelle relative comunicazioni, la Banca utilizza la lingua italiana.

La Banca potrà anche utilizzare lingue diverse da quella italiana al fine di agevolare i rapporti con la clientela, fermo restando che la lingua ufficiale e di riferimento da utilizzarsi per l'interpretazione dei Contratti sarà sempre e solo quella italiana.

### **Informazioni sulle disposizioni in materia di *bail-in* applicabili dal 1° gennaio 2016**

Il *bail-in* costituisce una delle misure per la gestione della crisi di una banca o di una impresa d'investimento, introdotte dai decreti legislativi nn.180 e 181 del 16 novembre 2015 di recepimento della direttiva 2014/59/UE (c.d. *Banking Resolution and Recovery Directive*, "BRRD"), in vigore dal 1° gennaio 2016. Il c.d. *bail-in* consiste nella riduzione dei diritti degli azionisti e dei creditori o nella conversione in capitale dei diritti di questi ultimi. Con riferimento ai creditori (tra i quali rientrano i clienti depositanti della Banca), l'art. 49, comma 1, del d.lgs. 180/2015 dispone che sono soggette a *bail-in* tutte le passività, fatta eccezione per quelle indicate ai commi 1 e 2 della medesima norma: in particolare, sono **esclusi dal *bail-in* i depositi protetti dal sistema di garanzia dei depositi (ossia quelli di importo fino a euro 100.000)**. Più in generale, con il *bail-in* (letteralmente, salvataggio interno) il capitale dell'intermediario in crisi viene ricostruito mediante l'assorbimento delle perdite da parte degli azionisti e dei creditori secondo la seguente gerarchia: (i) azioni e strumenti assimilati al capitale (come le azioni di risparmio e le obbligazioni convertibili); (ii) titoli subordinati senza garanzia; (iii) crediti non garantiti (ad esempio, le obbligazioni bancarie non garantite); (iv) depositi superiori a 100.000 euro delle persone fisiche e delle piccole medie imprese (per la parte eccedente i 100.000 euro).

### **Informazioni relative alle procedure di reclamo/ricorso**

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, 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](mailto: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 ed 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), o chiedere presso le filiali della Banca d'Italia o della Banca, la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata sul sito internet dell'ABF e su quello della Banca stessa [www.bcp.it](http://www.bcp.it). 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](http://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](http://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](http://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.