

## BANCA VIA INTERNET

Foglio informativo in ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera CICR del 4 marzo 2003 e alle successive Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 15 luglio 2015

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione: **Banca del Piemonte S.p.A. con unico socio**  
Sede legale/Sede amministrativa: **Via Cernaia, 7 – 10121 Torino**  
Tel. call center: **011/2345679** - tel. Centralino: 011/56521 – Fax 011/531280  
Indirizzo telematico: **[info@bancadelpiemonte.it](mailto:info@bancadelpiemonte.it) / [www.bancadelpiemonte.it](http://www.bancadelpiemonte.it)**  
Codice ABI: **03048**  
Capitale sociale: **€ 100.000.000 i.v.**  
Numero di iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia: **03048.6/27170**  
Numero di iscrizione al Registro delle imprese: **00821100013**  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Dati di chi entra in contatto con il cliente SOLO in caso di Offerta Fuori Sede:

Nominativo: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Qualifica: DIPENDENTE DELLA BANCA

### CHE COS'È LA BANCA VIA INTERNET – Servizio Internet Banking –BPnow

Il Servizio Internet Banking - BPnow è il servizio di Banca via Internet della Banca del Piemonte ed accessibile tramite il sito [bancadelpiemonte.it](http://bancadelpiemonte.it) e tramite l'App per smartphone.

Tale Servizio consente ai clienti consumatori titolari di conto corrente, o ai delegati dallo stesso autorizzati, di ricevere informazioni bancarie sui rapporti intrattenuti in qualità di intestatari, cointestatari, delegati o titolari di ditte individuali ed effettuare sui medesimi disposizioni di pagamento -indipendentemente dal numero di rapporti collegati- per importo massimo giornaliero di € 10.000,00 e mensile di € 30.000,00, salvo deroga ad insindacabile giudizio della Banca su richiesta scritta del Cliente e sotto la sua responsabilità e fatta eccezione per le operazioni effettuate tramite Trading on Line e pagamenti F24, che non concorrono a determinare suddetti massimali. Si precisa che la deroga ai massimali standard giornalieri o mensili può comportare per il Cliente maggiori rischi in caso di utilizzo fraudolento del servizio.

Per l'accertamento dell'identità in sede di accesso al servizio di internet banking e per l'autorizzazione delle operazioni, l'utente è garantito dai seguenti presidi di sicurezza forniti dalla Banca: User- id, password, codice monouso (OTP One Time Password) generato dal dispositivo Key Token BP e dal Mobile Token BP.

Mobile Token BP è utilizzabile con uno smartphone Android o IOS: i codici dinamici per accedere al servizio di internet banking e per autorizzare le operazioni vengono generati tramite la nuova APP BPnow a seguito della digitazione del PIN o, per gli smartphone abilitati, dell'apposizione dell'impronta digitale (fingerprint) o del riconoscimento facciale (faceid).

Al fine di assicurare un maggior livello di sicurezza, è inoltre previsto:

- un sistema automatico che verifica la robustezza della password;
- la possibilità per il Cliente di modificare la password;
- la notifica via email di specifiche operazioni dispositive effettuate tramite il servizio BPnow. Tale notifica è fruibile dai soli Clienti che abbiano comunicato preventivamente alla banca il proprio indirizzo email. Il Cliente può inoltre richiedere in Filiale l'attivazione del servizio di alert tramite SMS sul cellulare (Servizio SMS Alert).

Il Cliente, inoltre, riceve i documenti in formato elettronico direttamente sulla propria postazione internet.

I prodotti offerti attraverso Internet Banking – *BPnow* sono di seguito illustrati. Tutti i prodotti prevedono la messa a disposizione a favore del Cliente del Mobile Token BP e Key Token BP.

**BPnow Info** è rivolto ai Clienti Consumatori che intendono usufruire esclusivamente dell'area informativa: conti correnti, dossier titoli e relative rubriche, addebiti diretti, assegni bancari BP, Andamento Patrimonio, documenti in formato elettronico e la possibilità di comunicare direttamente con la Banca attraverso la live chat (il servizio è attivo dalle ore 8:25 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì-festivi esclusi).

**BPnow Full** è rivolto ai Clienti Consumatori e prevede:

- un'area informativa: conti correnti, finanziamenti, dossier titoli e relative rubriche, time deposit, addebiti diretti, assegni bancari BP, Andamento Patrimonio, documenti in formato elettronico, consultazione POS e la possibilità di comunicare direttamente con la Banca attraverso la live chat (il servizio è attivo dalle ore 8:25 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì-festivi esclusi).
- un'area pagamenti: bonifici-SEPA anche assoggettati al Reg (CE) 924/2009 e s.m.i, F24, ricariche telefoniche, per un massimo di tre al giorno, pagamento MAV -servizio attivo 24 ore su 24-, Bollettino postale anche con scansione datamatrix da App, addebiti diretti, bonifici urgenti, bonifici-SEPA non assoggettati al Reg.(CE) 924/2009 e s.m.i. e bonifici -Extra SEPA (funzione attivabile su richiesta del cliente), ordini permanenti di bonifico, pagamenti Ri.Ba., ricarica della carta prepagata Nexi Prepaid BP, ricarica della carta di debito Carta Conto BP, funzione di attivazione/variazione/sblocco del SecureCode™ Mastercard per effettuare acquisti on line in sicurezza su siti di commercio elettronico mediante Carta di debito BP-Card (funzionalità attive fino alla data di scadenza delle carte emesse fino 30.06.2023. ), MyBank (non attivo da App) ed il servizio CBILL PagoPA.
- area Trading on Line con Provider E-Class (Milano Finanza). Attraverso il Provider è anche possibile la consultazione guidata, comprensiva di commenti e notizie accessorie, sull'andamento di Azioni, ed ETF quotati presso la Borsa Italiana e le principali Borse Europee ed Americane e di obbligazioni e Titoli di Stato quotati sul mercato MOT della Borsa Italiana e sul mercato EUOTLX.
- Servizio di Robo Advisory di Banca del Piemonte (denominato Millo by Banca del Piemonte ed al momento non attivo da App): servizio che consente ai clienti di visualizzare e sottoscrivere con Firma Elettronica Qualificata (FEQ) proposte di investimento relative a Gestioni Patrimoniali in modalità "self" direttamente nell'area riservata dell'Internet Banking *BPnow*, di monitorare la propria posizione nel continuo, di ricevere notifiche di ribilanciamento del portafoglio e di effettuare conferimenti o prelievi di liquidità.
- Web Collaboration: servizio che permette ai cointestatari/intestatari di un dossier titoli di visualizzare e sottoscrivere con Firma Elettronica Qualificata (FEQ) una proposta di investimento fatta dalla Banca, direttamente nell'area riservata dell'Internet Banking *BPnow*.
- Firma Documenti – Rinnovo documenti: funzione che consente all'intestatario del servizio Internet Banking *BPnow* di sottoscrivere e/o aggiornare alcuni tipi di documenti (documento di identità, rinnovo questionario Mifid e rinnovo questionario di Adeguata Verifica).

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi di Password, del Mobile Token BP o del Dispositivo Key Token BP nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. È consigliabile, pertanto, osservare la massima attenzione nella custodia, nonché la massima riservatezza nell'uso dei medesimi. Nei casi di smarrimento e sottrazione il Cliente deve rivolgersi alla Filiale di competenza.

Le condizioni economiche di seguito riportate rappresentano le “condizioni massime” applicabili dalla Banca per i singoli prodotti/servizi; eventuali deroghe potranno essere concordate di volta in volta con la Banca.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### SERVIZIO INTERNET BANKING –BP*now*

<b>Canone di locazione (addebitato mensilmente)</b>	
<u>Tipologia</u>	<u>Canone annuo</u>
BP <i>now</i> Info	€ 0,00 con addebito mensile pari a € 0,00
BP <i>now</i> Full	€ 30,00 con addebito mensile pari a € 2,50
Valuta di addebito del canone	Ultimo giorno* di ogni mese *il giorno si intende di calendario e non lavorativo

### Altre voci di costo

Riepilogo saldi	€ 0,00
Notifica via posta elettronica	€ 0,00

### Servizi accessori

<b>MyBank (lato Buyer)</b>	
Costo per singola transazione di pagamento tramite bonifico-SEPA SCT	€ 0,70
<b>CBILL PagoPA</b>	
Costo per singolo pagamento	€ 1,75
<b>Bonifici-SEPA: assoggettati anche al Reg (CE) 924/2009 s.m.i.</b>	
Domiciliato su Banca del Piemonte	€ 3,50
Domiciliato su altre banche	€ 4,50
Urgente	€ 14,50
<b>Bonifici-SEPA: non assoggettati al Reg (CE) 924/2009 s.m.i. e Bonifici-Extra SEPA</b>	
Spesa per pagamento in Euro verso paesi extra UE	€ 15,00+ comm. servizio 0,15% (min € 4,00)
Spesa per pagamento in divisa diversa da USD*	€ 15,00+ comm. servizio 0,15% (min € 4,00)
Spesa per pagamento in divisa USD*	€ 15,00+ comm. servizio 0,15% (min € 4,00)
Maggiorazione fissa per bonifico effettuato tramite procedura urgente	€ 10,00
*Tassi di cambio: per i tassi di cambio si rimanda allo specifico foglio informativo “Intermediazione in cambi”.	
<b>Ordini permanenti di bonifico</b>	
Commissioni su Banca del Piemonte	€ 1,00
Commissioni su altre banche	€ 1,50
<b>Pagamenti ricorrenti</b>	
Pagamento F24	€ 0,00

<b>Pagamenti vari</b>	
Commissioni per pagamenti di Ri.ba. (compreso il ritiro da portafoglio Bp)	€ 1,00 per singola causale di addebito
Commissioni su pagamenti bollettini postali effettuati per via telematica (con modelli TD 123, 674, 896)	€ 0,90 (più spese postali)
<b>Web Collaboration e Millo (solo per profilo Full)</b>	
Costo del servizio	€ 0,00
<b>Compravendita di titoli azionari ed ETF</b>	
Commissione titoli azionari ed ETF negoziati in Italia	0,25% su ogni eseguito con un minimo di € 9,38
Commissione titoli azionari ed ETF negoziati all'estero	0,625% su ogni eseguito con un minimo di € 37,50
<b>Compravendita titoli obbligazionari e titoli di Stato</b>	
Commissione titoli obbligazionari Italia e titoli di Stato Italia	0,725% su ogni eseguito con un minimo di € 12,91
Commissione titoli obbligazionari estero e titoli di Stato estero	0,85% su ogni eseguito con un minimo di € 12,91
Zero coupon Italia	0,725% con un minimo di € 12,91
Zero coupon estero	0,85% con un minimo di € 12,91
<b>Gestione Patrimoniale sottoscritta tramite Internet Banking BPnow con Millo By Banca del Piemonte (solo per profilo Full)</b>	
Commissioni di ingresso e di conferimento*	0,00%
*Tali commissioni saranno percepite il giorno lavorativo successivo al conferimento.	
Commissione di gestione* applicate sul patrimonio investito	0,50%
*Calcolate sulla giacenza media del patrimonio investito nella singola linea in relazione al periodo considerato. Tali commissioni saranno percepite al termine di ogni trimestre solare o, in caso di disinvestimento totale o switch della linea, verranno applicate anticipatamente pro quota. Le Commissioni si intendono al netto di IVA.	
<b>Ricarica Carta Prepagata Nexi Prepaid BP</b>	
Commissioni per operazioni di ricarica	€ 1,50 per ogni operazione di ricarica
Taglio minimo di ricarica	€ 25,00
Taglio massimo di ricarica	€ 1.000,00 al giorno
<b>Key Token BP</b>	
Costo di attivazione Modello VASCO	€ 20,00
Penale per blocco, smarrimento, furto, danneggiamento o mancata restituzione del Token	€ 30,00
<b>Mobile Token BP</b>	
Costo di attivazione	€ 0,00

## Spese varie e ricorrenti del servizio Internet Banking

<p>Documentazione relativa a singole operazioni: Spese invio comunicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicazioni previste ai sensi di legge se inviate tramite il servizio di Internet banking –BPnow (elenco disponibile in glossario alla voce “comunicazioni previste ai sensi di legge”) € 0,00</li> <li>• comunicazioni previste ai sensi dell’art. 118 TUB (Proposta di modifica unilaterale) € 0,00</li> <li>• per comunicazioni obbligatorie su operazioni di pagamento rese disponibili allo sportello o attraverso il servizio Internet Banking – BPnow € 0,00</li> <li>• spese di informazioni su operazioni di pagamento inviate tramite il servizio postale: spese per richiesta informazioni ulteriori e più frequenti rispetto a quelle convenute € 1,10 per invio con recupero trimestrale</li> <li>• altre comunicazioni inviate per via telematica € 0,21 per invio con recupero trimestrale</li> <li>• altre comunicazioni inviate tramite servizio postale € 1,10 per invio con recupero trimestrale</li> </ul>	
<p>Costi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spesa per revoca, disposta tramite il Servizio di Internet Banking nel giorno di esecuzione € 0,00 per revoca</li> </ul>	

## Spese accessorie del Servizio Internet Banking

Costo di attivazione e variazione profili	€ 5,00
---	--------

## SERVIZIO SMS ALERT

<p>Costo per ogni messaggio inviato € 0,10</p> <p>Valuta di addebito Ultimo giorno* di ogni mese</p> <p>Periodicità di addebito Entro il 13° giorno lavorativo del mese successivo all’invio dell’SMS</p>	
	*Il giorno si intende di calendario e non lavorativo

## CUT-OFF

Il Cut-Off è l'orario limite entro il quale gli ordini di pagamento ricevuti dalla banca o revocati dal cliente si considerano ricevuti/revocati in giornata.

## Bonifici

<b>Tipologia</b>	<b>Canale</b>	<b>Cut-Off – ordinario*</b>	<b>Cut-Off – semifestivo**</b>
Bonifico-SEPA SCT	Servizio Internet Banking - disposizione di bonifico singola	h. 19.00	h. 19.00
Bonifici-SEPA SCT urgenti	Servizio Internet Banking	h. 11.00	h. 11.00
Bonifici-SEPA ed Extra SEPA e Bonifici-SEPA Italia urgenti	Servizio Internet Banking	h. 15.30	h. 11.30

È possibile revocare le disposizioni di pagamento, tramite il Servizio di Internet Banking, sino al giorno di esecuzione compreso, entro i Cut-Off sotto riportati:

<b>Tipologia</b>	<b>Canale</b>	<b>Cut-Off – ordinario*</b>	<b>Cut-Off – semifestivo**</b>
Bonifici - SEPA SCT	Servizio Internet Banking - disposizione di bonifico singola	h. 15.30	h. 15.30
Bonifici - SEPA SCT urgenti	Servizio Internet Banking	h. 10.30	h. 10.30

### Pagamenti commerciali

<b>Tipologia</b>	<b>Canale</b>	<b>Cut-Off – ordinario*</b>	<b>Cut-Off – semifestivo**</b>
Pagamento Ri.Ba.	Servizio Internet Banking	h. 19.30	h. 19.30
Pagamento MAV	Servizio Internet Banking	h. 19.30	h. 19.30

### Altro

Pagamento Bollettino Postale con modelli TD 123, 674, 896	Servizio Internet Banking	h.19.30	h. 19.30
Pagamento con Servizio CBILL PagoPA	Servizio Internet Banking	h.19.30	h. 19.30

\*Cut-Off previsti nelle giornate lavorative in cui la Banca rispetta l'orario normale di sportello.

\*\*Cut-Off previsti nelle giornate lavorative semifestive nelle quali la Banca osserva un orario ridotto (24 dicembre, 31 dicembre, 14 agosto di ogni anno o in caso di festa patronale prevista dal Comune dove è insediata la Filiale di riferimento).

### **Deleghe F24**

Il pagamento può avvenire fino alle ore 24 del giorno di scadenza.

Possono essere autorizzate fino a 25 giorni (di calendario) antecedenti la data di scadenza.

La revoca può avvenire:

- se la data di presentazione della delega è uguale alla data di scadenza, la delega in stato "accettata" è revocabile fino al giorno di scadenza purché non in stato "pagato";
- se la data di presentazione della delega è antecedente alla data di scadenza, la delega in stato "accettata" può essere revocata fino alle ore 15:00 del giorno lavorativo antecedente la data di scadenza.

Per le altre condizioni/ informazioni si rimanda ai Fogli Informativi specifici.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

#### Internet Banking

Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto dandone alla Banca comunicazione per iscritto con il preavviso di 5 giorni.

Il Cliente dovrà far pervenire alla Banca la comunicazione di recesso o a mezzo lettera raccomandata A.R. o mediante consegna della stessa a sue mani, presso la dipendenza di Banca del Piemonte in cui è sorto il rapporto. Qualora il Cliente abbia delegato un soggetto ad operare sul/i proprio/i rapporto/i, la Sua richiesta di recesso comporta lo scollegamento del rapporto/i dal Servizio di Internet Banking del delegato.

La Banca ha diritto di recedere dal contratto con preavviso scritto di almeno due mesi.

Qualora sussista un giustificato motivo, la Banca può recedere dal contratto senza preavviso a mezzo semplice comunicazione scritta al Cliente all'ultimo domicilio dichiarato dallo stesso.

E' facoltà del Cliente e della Banca revocare una o più funzionalità collegate al Servizio di Internet Banking in qualsiasi momento. La revoca del Cliente non comporta a carico dello stesso oneri o spese.

#### SMS Alert

Il Cliente ha diritto di recedere facendo richiesta in Filiale. La Banca e il Cliente possono manifestare il proprio recesso anche dandone comunicazione per iscritto e con il preavviso di 5 giorni lavorativi.

Entrambe le parti hanno diritto di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto.

In caso di cessazione per qualsiasi motivo del Servizio Internet Banking il contratto si risolverà di diritto con efficacia dalla relativa data di cessazione.

### Conclusione del contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza - Diritto di recesso (ripensamento)

Qualora il contratto sia concluso tramite tecniche di comunicazione a distanza, se la sottoscrizione avviene con soluzione di firma elettronica fornita dalla Banca, il contratto si intende concluso al momento della sottoscrizione da parte del Cliente, salva diversa e specifica pattuizione contrattuale, se la sottoscrizione avviene con firma autografa o con soluzioni di firma in possesso del cliente e successivamente inviato via PEC/mail alla Banca, il contratto si intenderà concluso al momento della ricezione da parte della Banca del contratto debitamente firmato.

Il momento di conclusione del contratto corrisponderà al momento dell'adesione al Servizio.

In caso di adesione ai servizi/prodotti offerti dalla Banca attraverso le tecniche di comunicazione a distanza, il cliente che rivesta la qualità di consumatore (la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) ha facoltà di recedere nel termine di 14 giorni dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo.

Il predetto termine è esteso a trenta giorni per i contratti a distanza aventi per oggetto le assicurazioni sulla vita di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, ("Codice delle assicurazioni private") e le operazioni aventi ad oggetto gli schemi pensionistici individuali. 2.4 Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre alternativamente: a) dalla data della conclusione del contratto, tranne nel caso delle assicurazioni sulla vita, per le quali il termine comincia a decorrere dal momento in cui al consumatore è comunicato che il contratto è stato concluso; b) dalla data in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari, se tale data è successiva a quella di cui alla lettera a).

L'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento è sospesa per la durata di 14 giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto. Durante il periodo di sospensione del contratto, il Cliente non potrà impartire ordini alla Banca. Nel caso di gestione patrimoniale il mandato di gestione rimarrà sospeso per 14 giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto e anche nel caso in cui il Cliente abbia effettuato il conferimento durante detto periodo la Banca non eseguirà l'attività di gestione sul patrimonio conferito che sarà infruttifero per tutto il periodo di sospensione.

Il recesso potrà essere esercitato dal cliente inviando una comunicazione via mail o via pec alla filiale di riferimento agli indirizzi mail/pec indicati sul sito [www.bancadelpiemonte.it](http://www.bancadelpiemonte.it) ed allegando alla comunicazione copia di un documento di identità in corso di validità.

Nel caso in cui, prima del recesso, il contratto abbia avuto esecuzione anche parziale, il Cliente potrebbe essere tenuto a versare un importo pari alla parte del servizio già prestata, così come previsto dall'art. 67-terdecies del D.Lgs. n. 206/2005 ("Codice del consumo").

Il diritto di recesso non trova applicazione nei casi di cui all'art. 67-duodecies del D.Lgs. n. 206/2005 ("Codice del consumo"): a) ai servizi finanziari, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso

(ad es. quote/azioni di fondi comuni di investimento di SGR/SICAV/OICVM), b) alle polizze di assicurazione viaggio e bagagli o alle analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese e c) ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso. L'inoltro da parte del Cliente di una disposizione a valere sul Contratto prima del decorso del predetto termine di 14 giorni vale come richiesta di esecuzione del Contratto. Il Cliente ha diritto di richiedere alla Banca - in qualsiasi momento - copia cartacea del contratto nonché di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza utilizzata, a meno che ciò non sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio prestato.

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

La chiusura del servizio avviene entro il 3° giorno lavorativo successivo alla richiesta del Cliente.

### **Procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie. Clausola di mediazione.**

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano sorgere in relazione al presente prodotto e con riferimento all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 e s.m.i. di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Banca possono ricorrere al Conciliatore BancarioFinanziario- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (ADR), o previo accordo, ad un altro organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, ferma restando la possibilità per il cliente di rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

### **Reclami**

I reclami vanno inviati all'ufficio Reclami della Banca, che risponde:

- per i servizi di pagamento, entro 15 giorni lavorativi (eccetto casi eccezionali)\*;
- per i servizi bancari (tranne i servizi di pagamento), entro 60 giorni di calendario.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta nei termini sopra previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all' 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 del Piemonte.

Il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo potrà rivolgersi all'organismo di conciliazione bancaria Conciliatore BancarioFinanziario a cui la Banca ha aderito. Per sapere come rivolgersi chiedere presso le Filiali della Banca oppure consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Gli indirizzi delle segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario sono i seguenti: Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio n. 5, 20123 Milano, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Trentino Alto Adige; Segreteria tecnica del Collegio di Torino, Via Arsenale n. 8, 10121 Torino, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta; Segreteria tecnica del Collegio di Bologna, Piazza Cavour n. 6, 40124 Bologna, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Emilia Romagna e Toscana; Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre n. 97/e, 00187 Roma, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo e per quelli aventi domicilio in uno Stato estero; Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes n. 71, 80133 Napoli competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Campania e Molise; Segreteria tecnica del Collegio di Bari, Corso Cavour n. 4, 70121 Bari, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Puglia, Basilicata e Calabria; Segreteria tecnica del Collegio di Palermo, Via Cavour n. 131/a, 90133 Palermo, competente per i ricorsi presentati da Clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Sicilia e Sardegna.

Il Cliente può altresì presentare un esposto alla Banca d'Italia secondo le modalità indicate sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

\*Se, in situazioni eccezionali (cause forza maggiore o comunque fuori dal controllo della Banca, compresi gli scioperi, malfunzionamenti del sistema informatico ecc... o casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento ecc.), la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.



**GLOSSARIO**

<b>Addebito diretto</b>	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.
<b>App bancaria</b>	Strumento informatico che si installa e si utilizza sul proprio dispositivo mobile (Smartphone e Tablet) con lo scopo di rendere disponibile un servizio o una serie di servizi tipicamente bancari ed adeguatamente protetti da specifiche credenziali di accesso.
<b>Beneficiario</b>	La persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento.
<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>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>Bonifici -SEPA anche assoggettati al Reg. (CE) 924/2009 e s.m.i.</b>	Si considerano i bonifici verso paesi SEPA aderenti al regolamento scambiati in euro e in corone Svedesi. Tali bonifici devono essere completi delle coordinate internazionali BIC e IBAN e con spese condivise (cosiddette "spese SHARE"). Le commissioni applicate a tali bonifici sono equiparate a quelle dei bonifici nazionali (ambito PSD2).
<b>Bonifici-SEPA non assoggettati al Reg. (CE) 924/2009 e s.m.i.</b>	Si tratta di bonifici in arrivo o in partenza divisa diversa da euro e corone svedesi verso paesi non aderenti al Regolamento (CE) 924/2009 così come modificato dal Reg. (UE) 260/2012 e dal Reg. (UE) 518/2019. Le commissioni applicate a tali bonifici sono distinte e separate da quelle dei bonifici nazionali (fuori ambito PSD2).
<b>Bonifico-SEPA SCT</b>	Il Bonifico SEPA - SCT è un'operazione in euro al dettaglio che consente di trasferire importi da un conto corrente ad un altro conto aperto con spese condivise (opzione SHARE) presso banche che si trovino in un paese SEPA e che abbiano aderito allo schema SEPA Credit Transfer.
<b>Bonifici urgenti</b>	Bonifici di qualsiasi importo eseguiti dalla banca la stessa giornata lavorativa nella quale ha ricevuto l'ordine dal cliente in modo da far pervenire i fondi alla banca del beneficiario lo stesso giorno di ricezione dell'ordine. La tipologia di bonifico-SEPA urgente non è prevista per le agevolazioni fiscali.
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.
<b>CBILL PagoPA</b>	Il CBILL PagoPA è il servizio che permette, tramite il servizio telematico, la consultazione, il pagamento di bollettini (ad es. pagamento di bollette luce, gas, acqua etc.) emessi da enti fatturatori pubblici o privati aderenti al sistema CBILL, accedendo direttamente ai loro archivi. L'elenco degli enti fatturatori che aderiscono al servizio CBILL è presente sul sito <a href="http://www.cbill.it">www.cbill.it</a> . Tramite questa funzione, è inoltre possibile pagare gli avvisi PagoPA emessi dalla Pubblica Amministrazione. PagoPA è un'iniziativa che consente a famiglie ed imprese di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione ed i gestori dei servizi di pubblica utilità aderenti al sistema. In questo caso l'utente deve disporre del codice Biller dell'ente creditore e del codice dell'Avviso di pagamento.
<b>Codice BIC (o SWIFT)</b>	Il Codice (SWIFT) BIC (Bank Identifier Code) è utilizzato nei pagamenti internazionali per identificare la banca del beneficiario; è disponibile praticamente per quasi tutte le banche del mondo e può essere formato da 8 o da 11 caratteri alfanumerici. Esso è utilizzato insieme al codice IBAN per trasferimenti di denaro mediante bonifico internazionale.

<b>Codice IBAN</b>	<p>IBAN (International Bank Account Number) è l'“identificativo unico” per l'esecuzione dei bonifici.</p> <p>Per l'Italia il codice IBAN è lungo 27 caratteri. L'IBAN è dedotto dal numero di conto corrente interno della banca e identifica univocamente un conto corrente a livello mondiale.</p> <p>Al fine di consentire alla banca di eseguire gli ordini di bonifico, il cliente deve fornire obbligatoriamente alla stessa l'identificativo unico “IBAN”. Se il cliente ha fornito alla banca un Identificativo Unico inesatto, la banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'Operazione di Pagamento.</p>
<b>Comunicazioni previste ai sensi di legge</b>	<p>Comunicazioni previste ai sensi di legge:</p> <p>estratto conto capitale/scalare con periodicità diversa da giornaliero; documenti di sintesi; estratti conto estero; comunicazione annuale sui depositi a risparmio e sui mutui; riepilogo annuale delle spese; lettere di quietanza dei mutui; fissati bollati e note informative accorpate; estratto conto titoli; estratto conto titoli fiscale; lettera aumento di capitale; rendiconto commissione di istruttoria veloce; rendiconto disponibilità immediata fondi; comunicazione sconfinamento persistente.</p>
<b>Comunicazioni inviabili attraverso il servizio telematico</b>	<p>Comunicazioni inviabili attraverso il servizio telematico:</p> <p>estratto conto capitale giornaliero/mensile; estratto conto corrente trimestrale; estratto conto titoli; contabili estero; estratto conto estero; contabile riepilogativa; mutui: quietanza di estinzione obbligazioni, lettere preavviso rimborso, lettere certificazioni annuali, lettere trasparenza annuali, lettere di quietanza, lettere di sollecito, avvisi di scadenza rata, lettere con opzione in scadenza; pacchetto cliente; contabile riepilogativa Ri.Ba.; certificazione dividendi; fissati bollati accorpate; note informative accorpate; titoli: lettere preavviso rimborso, lettere perdite rilevanti, lettere aumento capitale, rendiconto gestioni patrimoniali; documenti di sintesi.</p>
<b>Comunicazioni obbligatorie su operazioni di pagamento</b>	<p>Singole contabili o contabile riepilogativa relative ai servizi di pagamento (es. Bonifico, addebito diretto ...)</p>
<b>Cut-Off</b>	<p>Il Cut-Off è l'orario limite entro il quale gli ordini di pagamento ricevuti dalla banca o revocati dal cliente si considerano ricevuti/revocati in giornata.</p>
<b>Dispositivo Key Token BP</b>	<p>Dispositivo elettronico portatile che genera in automatico un codice monouso (OTP One Time Password) che consente, in aggiunta alla User-ID e alla Password, l'accesso ai servizi telematici e l'autorizzazione delle operazioni.</p> <p>Alla cessazione del contratto il cliente dovrà restituire il Key Token BP alla Banca.</p>
<b>Documenti in formato elettronico</b>	<p>Servizio attraverso cui la banca invia i documenti tramite il canale telematico (es. estratto conto). I documenti saranno visualizzabili, in formato pdf, per un periodo di 10 anni dalla pubblicazione.</p> <p>Possono essere visualizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratto conto Capitale;</li> <li>• Estratto conto Scalare;</li> <li>• Contabile riepilogativa;</li> <li>• Lettere pensioni;</li> <li>• Contabile riepilogativa Ri.Ba.;</li> <li>• Lettere quietanza;</li> <li>• Solleciti Avviso;</li> <li>• Avvisi Scadenza Rata;</li> <li>• Estratto Conto Titoli;</li> <li>• Certificazione dividendi;</li> <li>• Fissati bollati accorpate;</li> <li>• Note informative accorpate;</li> <li>• Lettere Preavviso Rimborso;</li> <li>• Lettere Perdite Rilevanti;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettere Aumenti di Capitale;</li> <li>• Documento di Sintesi periodico.</li> </ul>
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
<b>Giornata Lavorativa</b>	Il giorno in cui l'intermediario del pagatore o del beneficiario, coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento, è operativo per eseguire l'operazione stessa. Per Banca del Piemonte si intende tutti i giorni in cui risultano aperte le aziende di credito in Italia e contemporaneamente risulta attivo il sistema interbancario di regolamento lordo (Target) dei paesi aderenti all'Unione Monetaria Europea.
<b>Internet</b>	La principale rete telematica mondiale creata nel 1964 da Paul Borand, è costituita da milioni di reti fisse. Le informazioni ed i dati che in essa sono disponibili sono praticamente illimitati. Normalmente al termine Internet si collega la sigla "www" che significa Word Wide Web (ragnatela mondiale).
<b>Mercato After Hours</b>	È il "mercato del Dopo Borsa". Comprende le contrattazioni in valori mobiliari compiute successivamente alla chiusura ufficiale di borsa (dopo le ore 18:00).
<b>Millo By Banca del Piemonte</b>	Il servizio di Robo Advisory, denominato Millo by Banca del Piemonte, che consente ai clienti di visualizzare e sottoscrivere con Firma Elettronica Qualificata (FEQ) proposte di investimento relative a Gestioni Patrimoniali in modalità "self" direttamente nell'area riservata dell'Internet Banking <i>BPnow</i> , di monitorare la propria posizione nel continuo, di ricevere notifiche di ribilanciamento del portafoglio e di effettuare conferimenti o prelievi di liquidità.
<b>MyBank</b>	È una soluzione di autorizzazione elettronica che consente ai Clienti di effettuare in modo sicuro pagamenti online tramite bonifico-SEPA SCT usando il servizio internet banking della propria banca.
<b>Mobile</b>	Versione mobile del Servizio Internet Banking. È utilizzabile da Smartphone o Tablet scaricando gratuitamente l'apposita App.
<b>Mobile Token BP</b>	Software che consente, tramite l'App <i>BPnow</i> , la generazione dei codici dinamici per accedere al servizio di internet banking e per autorizzare le operazioni a seguito della digitazione del PIN o, per gli smartphone abilitati, dell'apposizione dell'impronta digitale (fingerprint) o del riconoscimento facciale (faceid).
<b>Ordine di pagamento</b>	Qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
<b>Ordine permanente di bonifico</b>	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.
<b>Paesi Sepa</b>	La Sepa include: i paesi della UE che utilizzano l'euro (Italia, Germania, Francia, Spagna, Portogallo, Grecia, Austria, Finlandia, Irlanda, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Slovenia, Cipro, Malta, Estonia, Lettonia, Lituania, Croazia e Slovacchia), i paesi della UE che utilizzano una valuta diversa dall'euro sul territorio nazionale ma effettuano comunque pagamenti in euro (Svezia, Danimarca, Polonia, Ungheria, Bulgaria, Romania e Repubblica Ceca) e i paesi membri dell'Associazione Europea di Libero Scambio- EFTA (Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein), San Marino, Principato di Monaco, Mayotte and St Pierre-et-Miquelon, Principato di Andorra, Città del Vaticano, Regno Unito ed isole britanniche di Guernsey, Man e Jersey.
<b>Pagatore</b>	La persona fisica o giuridica titolare di un conto di pagamento sul quale viene impartito un ordine di pagamento. In mancanza di un conto di

	pagamento il pagatore è la persona fisica o giuridica che impartisce un ordine di pagamento.																
<b>PASSWORD</b>	Parola chiave necessaria per accedere a particolari informazioni e programmi. È fornita dalla banca e spedita via SMS al recapito telefonico indicato sul contratto. Può essere modificata dal cliente in ogni momento.																
<b>Provider</b>	Società che fornisce il collegamento ad Internet																
<b>Ricarica carta prepagata</b>	Accreditamento di somme su una carta prepagata.																
<b>SecureCode™ Mastercard</b>	Protocollo di sicurezza che, associato alla propria Carta, unitamente ad altri elementi identificativi della medesima, permette al Cliente di autenticare le transazioni di pagamento degli acquisti effettuati on line su siti di commercio elettronico.																
<b>Servizio SMS ALERT</b>	<p>L'<b>Sms-Alert</b> è un servizio con cui la Banca del Piemonte si impegna ad inviare al Cliente, al numero di telefonia mobile dallo stesso indicato, un breve messaggio di testo (SMS) contenente l'importo dell'operazione effettuata e prevista dal relativo Servizio.</p> <p>L'invio degli SMS è previsto per operazioni con carta di debito di importo superiore a € 100,00, salvo che il cliente non richieda espressamente l'invio anche per operazioni di importo superiore a € 0,00 o a € 50,00. Per le operazioni disposte tramite il Servizio Internet Banking, per le quali sia previsto l'invio degli SMS (Disposizioni F24, Bonifici, Ricariche cellulari, ecc.), non si applicano importi soglia.</p> <p>Nel caso di conto BP Arcobaleno non sono previsti importi soglia.</p>																
<b>Trading on line</b>	<p>Compravendita di Azioni, ETF e Titoli di Stato, Obbligazioni e consultazione guidata sull'andamento storico delle quotazioni con commenti e notizie accessorie come indicato, nel caso di utilizzo del Provider E-Class (Milano Finanza), nella sottostante tabella:</p> <table border="1" data-bbox="547 1086 1385 1417"> <thead> <tr> <th>Oggetto di consultazione</th> <th>Tipologia di risposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quotazioni Italia, After Hour, MOT, EUROTLX, MTA, MTF</td> <td>In differita</td> </tr> <tr> <td>Quotazioni principali Borse Estere</td> <td>In differita</td> </tr> <tr> <td>Grafici (intraday compreso)</td> <td>In differita</td> </tr> <tr> <td>Notizie</td> <td>In tempo reale</td> </tr> <tr> <td>Glossario</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Rubriche varie (Commenti)</td> <td>In tempo reale</td> </tr> <tr> <td>Watch List Azioni</td> <td>In differita</td> </tr> </tbody> </table>	Oggetto di consultazione	Tipologia di risposta	Quotazioni Italia, After Hour, MOT, EUROTLX, MTA, MTF	In differita	Quotazioni principali Borse Estere	In differita	Grafici (intraday compreso)	In differita	Notizie	In tempo reale	Glossario	-	Rubriche varie (Commenti)	In tempo reale	Watch List Azioni	In differita
Oggetto di consultazione	Tipologia di risposta																
Quotazioni Italia, After Hour, MOT, EUROTLX, MTA, MTF	In differita																
Quotazioni principali Borse Estere	In differita																
Grafici (intraday compreso)	In differita																
Notizie	In tempo reale																
Glossario	-																
Rubriche varie (Commenti)	In tempo reale																
Watch List Azioni	In differita																
<b>User ID</b>	Dato identificativo del cliente. Viene trasmesso in direttamente in filiale e fornito al cliente.																
<b>Web Collaboration</b>	<p>Servizio che consente ai clienti consumatori di visualizzare e sottoscrivere con Firma Elettronica Qualificata (FEQ) una proposta di investimento in Fondi fatta dalla Banca, direttamente nell'area riservata dell'Internet Banking BPnow. Elemento caratterizzante la Web Collaboration è la Firma Elettronica Qualificata alla quale il cliente aderisce, sempre all'interno dell'internet banking BPnow e che potrà utilizzare per sottoscrivere anche altri prodotti e servizi offerti dalla Banca.</p> <p>Requisiti per l'accesso al servizio e vincoli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i clienti devono essere titolari di un contratto di internet banking con profilo Full (esclusi pertanto i profili Informativi);</li> <li>- i clienti devono avere un dossier titoli a loro intestato (o cointestato) e collegato all'internet banking.</li> </ul>																