



DOCUMENTO INFORMATIVO PSD (PAYMENT - SERVICES - DIRECTIVE)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e Forma Giuridica:	Banca Popolare Pugliese S.C.p.A.
Sede Legale:	73052 Parabita (LE) Provinciale Matino, 5
Sede amministrativa:	70046 Matino Luzzatti, 8
Capitale sociale al 31.12.2018:	184.828.872,00 EUR
Codice Fiscale e Partita IVA:	02848590754
Indirizzo Internet:	www.bpp.it
Indirizzo email per assistenza Clienti:	digibank.customer@bpp.it
NUMERO VERDE ASSISTENZA CLIENTI:	800 99 14 99
Numero fax:	0833/500198
Numero telefono:	0833/500111
Nr. Iscrizione Albo Banche presso la Banca d'Italia:	5218.3.0
Nr. Iscrizione al Tribunale di Lecce:	17148
Nr. Iscrizione C.C.I.A.A. di Lecce:	176926
Gruppo Bancario di Appartenenza:	Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare Pugliese
Nr. Iscrizione Albo dei Gruppi Bancari:	5262.1

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI BONIFICO

Caratteristiche del Servizio

I bonifici sono Ordini di pagamento che il Pagatore dispone tramite la propria Banca a favore di un Beneficiario presso la stessa Banca o altre banche in Italia o all'estero. I Sepa Credit Transfer ("SCT") sono Strumenti di pagamento per l'esecuzione di bonifici in euro, non urgenti, fra clienti detentori di conti all'interno della SEPA.

Dati o Identificativo Unico del Servizio

L'identificativo unico previsto per il bonifico è rappresentato dal codice IBAN (International Bank Account Number).

Forma e Modalità per prestare il consenso all'operazione di pagamento

Gli Ordini di pagamento possono essere disposti dal Cliente tramite disposizione cartacea, telematica, telefonica tramite call center e su supporto magnetico.

Modalità per revocare il consenso all'operazione di pagamento

Il consenso prestato dal Cliente può essere revocato attraverso disposizione scritta, inviata dal Cliente alla Filiale della Banca presso cui è radicato il rapporto.

Limite giornaliero oltre il quale gli ordini si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva

Gli Ordini di pagamento ricevuti al di fuori degli orari limite di seguito indicati si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva:

- oltre l'orario di chiusura dello sportello, per gli ordini di bonifico singolo e per gli ordini di bonifico multipli che contengano sino a 10 disposizioni, se effettuate allo sportello ovvero richiesti a mezzo fax;
- oltre le ore 15,00 per gli ordini di bonifico multipli che contengano oltre 10 disposizioni, se effettuate allo sportello ovvero richiesti a mezzo fax.;
- oltre le ore 15.00 per le operazioni disposte tramite i canali telematici e telefonici.

COMMISSIONE PER BONIFICO SU ALTRE BANCHE

TIPOLOGIA: ORDINARI

BONIFICI DI IMPORTO INFERIORE A 500.000€
BONIFICI IN EURO A CORONE SVEDESI DI IMPORTO
PARI O INFERIORE A 50.000€
EFFETTUATI NELL'AMBITO DELL'UNIONE EUROPEA
(BONIFICI TRANSFRONTALIERI IN EURO)

Ordini periodici	Euro 2,00
Richiesto tramite sportello (c/c)	Euro 5,00
Richiesto tramite internet banking	Euro 2,00
Ordini con beneficiari ricorrenti	Euro 3,00
Richiesto tramite sportello (cassa)	Euro 8,00
Richiesto tramite supporto magnetico	Euro 2,50



	TIPOLOGIA: STIPENDI	
	Ordini periodici	Euro 0,50
	Richiesto tramite sportello (c/c)	Euro 5,00
	Richiesto tramite internet banking	Euro 0,00
	Richiesto tramite supporto magnetico	Euro 0,50
	Richiesto tramite sportello (cassa)	Euro 5,00
	Ordini con beneficiari ricorrenti	Euro 1,00
	COMMISSIONE PER BONIFICO SU NOSTRA BANCA	
	TIPOLOGIA: ORDINARI	
	Richiesto tramite sportello (c/c)	Euro 2,50
	Richiesto tramite internet banking	Euro 1,00
	Richiesto tramite supporto magnetico	Euro 1,50
	Ordini con beneficiari ricorrenti	Euro 1,50
	Richiesto tramite sportello (cassa)	Euro 6,00
	TIPOLOGIA: STIPENDI	
	Richiesto tramite sportello (cassa)	Euro 6,00
	Richiesto tramite sportello (c/c)	Euro 2,50
	Richiesto tramite internet banking	Euro 0,00
	Ordini con beneficiari ricorrenti	Euro 0,00
	BONIFICO TIPOLOGIA MY BANK	Euro 2,00
	Commissione aggiuntiva a quelle elencate in precedenza	Euro 7,50
IN CASO DI: - BONIFICO DI IMPORTO SUPERIORE A 500.000,00 Euro - BONIFICI DI IMPORTO INFERIORE A 500.000,00 Euro PER PAGAMENTI URGENTI AD ALTA PRIORITA`		
	BONIFICI IN PARTENZA/ ORDINI DI PAGAMENTO	
	Recupero spese paesi "non" oltre oceano	Euro 16,00
	Recupero spese paesi oltre oceano	Euro 20,00
	Recupero spese su pagamenti con addebiti su conti nostri	Max 10,00 Euro
	Commissioni di servizio	0,15% minimo 1,00 Euro
- BONIFICI DI QUALSIASI IMPORTO E VALUTA EFFETTUATI VERSO PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA	ALTRE VOCI DI SPESA	
	Recupero spese per penale relativa a coordinate mancanti, incomplete e non correttamente indicate	Euro 3,50
	Tassi di Cambio	Come da listino BPP
	Recupero spese per penale relativa a coordinate mancanti, incomplete e non correttamente indicate altro istituto	Euro 1,00
	Recupero spese per penale relativa a coordinate mancanti, incomplete e non correttamente indicate ns banca	Euro 0,00

Misure di Tutela

Qualora il Cliente venisse a conoscenza dell'esecuzione sul proprio Conto di pagamento di un bonifico non autorizzato o eseguito in modo inesatto, il Cliente informa la Banca attraverso lettera raccomandata a.r. inviata alla Filiale della Banca presso cui è radicato il rapporto.

**INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI CARTA DI DEBITO****Caratteristiche del Servizio**

Consente di effettuare prelievi di contante 24 ore su 24 presso gli sportelli automatici (ATM) in Italia e all'estero (se la carta è collegata a circuiti internazionali) ed effettuare acquisti presso gli esercizi convenzionati attraverso i POS (Point Of Sale).

Dati o Identificativo Unico del Servizio

L'identificativo unico della Carta è rappresentato dal PAN.

Forma e Modalità per prestare il consenso all'operazione

Per i pagamenti, i prelievi, e i versamenti attraverso carta di debito, il Consenso (autorizzazione) all'Operazione di pagamento è prestata dal Cliente nelle seguenti forme:

- prelievi automatici convenzionati Bancomat e/o Maestro: mediante digitazione del P.I.N. e inserimento del supporto plastico;
- pagamenti presso punti vendita convenzionati con il circuito Pagobancomat: mediante digitazione del P.I.N.;
- pagamenti presso punti vendita convenzionati con il circuito Maestro: mediante digitazione del P.I.N. o sottoscrizione della memoria di spesa;
- pagamento presso caselli autostradali Fastpay: mediante inserimento del supporto plastico senza digitazione del P.I.N. né apposizione di firme.

Rifiuto all'ordine di pagamento

La Banca comunicherà al cliente il rifiuto di eseguire gli ordini di pagamento attraverso apposito messaggio rilasciato dall'apparecchiatura utilizzata dal cliente.

Limite giornaliero oltre il quale gli ordini si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva

Gli ordini ricevuti dopo le ore 23,00 si intendono ricevuti nella giornata operativa successiva.

Carte di Debito	Canone Annuo Carta di Debito Nazionale/Internazionale	Euro 20,00
	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	Euro 0,00
	Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	Euro 2,00
	Commissione per prelievi effettuati su ATM Esteri	Euro 2,00
	Numero di operazione annue esenti	Nessuna
	Quota di Adesione	Gratuita
	Commissione per Blocco Carta	Gratuita
	Commissione per riemissione Carta	Gratuita
	Tassi di Cambio	Come da listino BPP
	Commissioni su pagamenti sul circuito Pagobancomat	Euro 0,00
	Commissione per pagamenti dei pedaggi autostradali	Gratuita
	Commissione su pagamenti sul circuito Maestro e POS Esteri	Euro 2,00 sia all'interno che all'esterno dell'UE
	Circuiti abilitati	- Bancomat: prelievi contanti su ATM Italia; - Pagobancomat: pagamenti presso esercizi dotati di POS in Italia; - Cirrus: prelievi contanti su ATM esteri; - Maestro: pagamenti presso esercizi dotati di POS all'estero; - Fastpay: pagamenti dei pedaggi autostradali in Italia.
	Limite utilizzo giornaliero per prelievi da ATM in Italia	Euro 500,00
	Limite utilizzo mensile per prelievi da ATM in Italia	Euro 2.500,00
	Limite utilizzo giornaliero per prelievi da ATM all'estero	Euro 500,00
Limite utilizzo mensile per prelievi da ATM all'estero	Euro 2.500,00	
Limite utilizzo giornaliero pagamenti su POS in Italia	Euro 2.500,00 L'utilizzo dell'intero limite giornaliero esaurisce di conseguenza il limite mensile.	
Limite utilizzo mensile pagamenti su POS in Italia	Euro 2.500,00	
Limite utilizzo giornaliero pagamenti su POS all'estero	Euro 1.500,00 L'utilizzo dell'intero limite giornaliero esaurisce di conseguenza il limite mensile.	
Limite utilizzo mensile pagamenti su POS all'estero	Euro 1.500,00	

Misure di Tutela

Il Cliente è tenuto a custodire con ogni cura la Carta ed il P.I.N.; quest'ultimo, in particolare, deve restare segreto e non deve essere riportato sulla Carta né conservato insieme ad essa.

Per comunicare lo smarrimento o la sottrazione della carta e/o per richiedere il blocco il cliente potrà contattare la Banca attraverso i seguenti canali:

- contatto telefonico, in qualunque momento del giorno e della notte, tramite il Numero Verde 800 82 20 56 e comunicando almeno le informazioni indispensabili per procedere al blocco della Carta e cioè: nome, cognome, luogo e data di nascita del cliente medesimo; inoltre, se il blocco della carta è richiesto a causa di furto il cliente è tenuto anche a denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria o di Polizia;
- personalmente, segnalando immediatamente l'accaduto alla dipendenza della propria Banca;



c) mediante lettera raccomandata, telegramma o fax, fornendo copia della denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.
 La Banca si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo dei singoli strumenti di pagamento in presenza di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:

- la sicurezza dello Strumento di pagamento;
- il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- un significativo aumento del rischio che il Cliente Pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento, qualora lo Strumento di pagamento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo.

Il cliente non sopporta alcuna perdita derivante da operazioni di pagamento non autorizzate qualora non abbia agito in modo fraudolento o non sia inadempiente agli obblighi di comunicazione di cui al contratto e alle raccomandazioni presenti nelle aree dedicate anche del sito internet della Banca. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non è responsabile della perdita, derivante dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, purché intervenuta dopo che il cliente abbia adempiuto agli obblighi di comunicazione di cui al contratto. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del Cliente. Il cliente beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accettano l'autenticazione forte del cliente.

Il cliente pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività.

Negli altri casi, qualora non abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi per l'utilizzo degli strumenti di pagamento su di lui incombenti in forza del contratto, con dolo o colpa grave, il cliente pagatore sopporta, comunque per un importo complessivamente non superiore a 50 (cinquanta) euro, la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate derivante dall'utilizzo indebito dello Strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi per l'utilizzo degli strumenti di pagamento su di lui incombenti in forza del contratto, con dolo o colpa grave, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di pagamento non autorizzate. In tal caso non si applica il limite di 50 (cinquanta) euro sopra indicato.

Il cliente, venuto a conoscenza di una Operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ha diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica tale circostanza, senza indugio, nelle modalità previste nei singoli Servizi di Pagamento PSD. La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso di cliente Pagatore, o di accredito, nel caso di cliente Beneficiario.

Qualora proceda al blocco della Carta ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del Contratto Quadro PSD, la Banca comunica tale circostanza al Cliente attraverso comunicazione scritta, comunicazione tramite posta elettronica (e-mail) ovvero tramite comunicazione telefonica ai recapiti conosciuti.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI RIBA, MAV, RAV, E BOLLETTINO BANCARIO

Caratteristiche del Servizio

Il servizio "Altri Pagamenti" consente di effettuare pagamenti tramite la presentazione di ricevute bancarie (RIBA); pagamenti mediante avviso (MAV); pagamenti di somme iscritte a ruolo, mediante avviso (RAV); bollettini e altri strumenti assimilabili; allo sportello o tramite tecniche di comunicazione a distanza, ove previsto.

Dati o Identificativo Unico del Servizio

L'identificativo unico è rappresentato dal:

- a) numero effetto per la RIBA;
- b) numero per il Mav;
- c) numero incasso per il RAV;
- d) numero identificativo per il Bollettino Bancario.

Forma e Modalità per prestare il consenso all'operazione

Il Cliente dispone il pagamento presentando le ricevute o i bollettini allo sportello, ovvero compilando il form virtuale o veicolando la disposizione tramite gli altri canali eventualmente abilitati, addebitando il proprio conto di pagamento, in presenza di provvista o di disponibilità o, in caso di pagamento allo sportello, versando per cassa la relativa provvista.

Modalità per revocare il consenso all'operazione di pagamento

Prima che l'Ordine di pagamento diventi irrevocabile sulla base di quanto previsto dall'art. 11 del Contratto Quadro PSD, il consenso prestato può essere revocato, ai sensi dell'art. 8 del Contratto Quadro PSD attraverso disposizione scritta, inviata dal Cliente alla Filiale della Banca presso cui è radicato il rapporto entro la giornata operativa precedente il giorno indicato dal cliente per l'esecuzione dell'operazione.

Momento in cui l'ordine si considera ricevuto

Il momento della ricezione coincide con la presentazione del Cliente delle ricevute o dei bollettini allo sportello, ovvero con la ricezione della Banca del form virtuale correttamente compilato o tramite gli altri canali eventualmente abilitati.

Irrevocabilità dell'autorizzazione di pagamento

Una volta ricevuto dal Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore l'Ordine di pagamento non può essere revocato dal Pagatore.

Per le Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Pagatore non può revocare l'Ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al Beneficiario o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento.

Limite giornaliero oltre il quale gli ordini si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva

Le disposizioni devono essere ricevute dalla Banca, in una giornata operativa, entro gli orari limite di seguito indicati:

- a) entro l'orario di chiusura dello sportello, per un ordine di pagamento singolo e per gli ordini di pagamento multipli che contengano sino a 10 disposizioni, se effettuati allo sportello ovvero richiesti a mezzo fax;
- b) entro le ore 15,00 per gli ordini di pagamento multipli che contengano oltre 10 disposizioni, se effettuati allo sportello ovvero richiesti a mezzo fax;
- c) entro le ore 15,00 per le operazioni disposte tramite i canali telematici e telefonici. Gli ordini disposti in giornate non operative, ovvero oltre gli orari limite sopra indicati, si intendono ricevuti nella prima giornata operativa successiva.

RIBA SALVO BUON FINE E DOPO INCASSO		
Riba	Commissione per pagamento Ri.Ba per cassa*	Euro 2,00
	Commissione per pagamento/prenotazione Ri.Ba con addebito in c/c	Euro 1,50
	Commissione per pagamento/prenotazione Ri.Ba da Home Banking	Euro 0,25
Mav	Commissione per pagamento M.A.V. per cassa o addebito c/c	Euro 0,00



	Bollettino Bancario Freccia	Commissione di pagamento bollettini bancari (a carico del debitore) tramite canale sportello*	1,50 Euro
		Commissione di pagamento bollettini bancari (a carico del debitore) tramite canale internet banking	1,00 Euro
	Rav	Commissione per pagamento R.A.V. per cassa o addebito c/c*	Euro 2,06
		Commissione per pagamento R.A.V. da Home Banking	Euro 1,00

Misure di Tutela

Qualora il Cliente venisse a conoscenza dell'esecuzione sul proprio Conto di pagamento di una Operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, il cliente informa la Banca attraverso lettera raccomandata a.r. inviata alla Filiale della Banca presso cui è radicato il rapporto.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI SDD

Caratteristiche del Servizio

Il Servizio "S.D.D. - Sepa Direct Debit" permette ad un debitore titolare di conto corrente di autorizzare un creditore ad addebitare il proprio conto, in via continuativa o caso per caso, per il pagamento di obbligazioni di qualsiasi natura.

Dati o Identificativo Unico del Servizio

L'identificativo unico previsto per gli SDD è rappresentato dal "numero disposizione".

Forma e Modalità per prestare il consenso all'operazione

Il Cliente autorizza la Banca, a mezzo istruzioni scritte impartite alla Banca ovvero, in alternativa, al beneficiario, ad addebitare sul conto corrente intrattenuto con la stessa, nella data di scadenza dell'obbligazione tutti gli ordini di incasso elettronici inviati alla Banca e contrassegnati con l'identificativo unico alla Banca del soggetto creditore identificato dal Cliente nell'apposito modulo attraverso il quale il cliente attiva il servizio (o aggiornate d'iniziativa del soggetto creditore), a condizione che sussistano disponibilità liquide sufficienti sul conto corrente interessato.

Modalità per revocare il consenso all'operazione di pagamento

Il consenso prestato può essere revocato attraverso lettera raccomandata a.r. inviata alla Filiale della Banca presso cui è radicato il rapporto. Il Cliente ha altresì la facoltà di revocare l'autorizzazione permanente di addebito in c/c, degli ordini di incasso elettronici inviati dall'azienda e contrassegnati con l'identificativo unico dell'azienda creditrice o aggiornate di iniziativa dell'azienda, tramite sottoscrizione di apposito modulo entro e non oltre la giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito.

Irrevocabilità dell'autorizzazione di pagamento

Nel caso di Addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il Pagatore può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei Fondi. Il Prestatore di Servizi di Pagamento del Pagatore dà tempestiva comunicazione della revoca al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario, ove le modalità ed i tempi di effettuazione della revoca lo consentano.

Limite giornaliero oltre il quale gli ordini si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva

La data di ricezione dell'Ordine di pagamento coincide con la Giornata operativa di ricezione dal sistema interbancario di regolamento della disposizione da addebitare sul conto di pagamento. Gli ordini disposti in giornate non operative si intendono ricevuti nella prima giornata operativa successiva.

Tempi massimi di esecuzione

Gli ordini saranno eseguiti nella giornata operativa se questa coincide con la Giornata operativa di ricezione dal sistema interbancario di regolamento della disposizione da addebitare sul conto di pagamento. Gli ordini disposti in giornate non operative si intendono ricevuti nella prima giornata operativa successiva.

	Spese e tassi di interesse	Commissione di incasso - SDD	Euro 1,00
		Tassi di Cambio	Come da listino BPP

Misure di Tutela

Qualora il Cliente venisse a conoscenza dell'esecuzione sul proprio Conto di pagamento di una Operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, il cliente informa la Banca attraverso lettera raccomandata a.r. inviata alla Filiale della Banca presso cui è radicato il rapporto.



MODIFICHE, DURATA E RECESSO DEL CONTRATTO

Modifiche Contrattuali

Ogni modifica unilaterale del contratto quadro PSD e dei servizi di pagamento PSD, nonché delle informazioni a essi relativi verrà proposta dalla Banca con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione proposta. Entro questo termine il Cliente può recedere dal contratto senza spese ed oneri. La comunicazione è effettuata dalla Banca per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con il Cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto".

Le modifiche si ritengono accettate da parte del Cliente in assenza di un espresso rifiuto entro la data proposta per la loro applicazione; la comunicazione di cui sopra, contenente la proposta di modifica, specifica che in assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata e che il Cliente ha diritto di recedere immediatamente e senza spese prima della data per l'applicazione della modifica stessa.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza alcun preavviso. Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso sfavorevole al Cliente saranno applicate con effetto immediato e senza alcun preavviso a condizione che la modifica dipenda esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel Contratto. Il Cliente è informato tempestivamente della modifica dei tassi di interesse attraverso gli estratti conto periodici.

Tutte le modifiche dei tassi di interesse o di cambio utilizzati nelle Operazioni di pagamento sono applicate e calcolate in una forma neutra tale da non creare discriminazione tra clienti. Le modalità di applicazione e di calcolo di queste modifiche si presumono non discriminatorie quando sono adottate sulla base di criteri oggettivi e motivati e applicate a tutti i clienti, a parità di condizioni.

La disciplina qui prevista si applica alle sole modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative ai Servizi di pagamento PSD, fermo restando l'applicazione dell'art. 118 del d. lgs. 1° settembre 1993, n. 385 per le condizioni del conto corrente non riferibili agli stessi Servizi di pagamento PSD.

Durata del Contratto

A tempo indeterminato.

Recesso

Il Cliente può recedere dal Contratto Quadro PSD senza penalità e senza spese di chiusura. Il Cliente ha la facoltà di recedere dal servizio ovvero dal Contratto Quadro PSD, comunicando alla Banca la propria volontà a mezzo lettera raccomandata A.R., facendo specifica menzione del Servizio di pagamento PSD dal quale intende recedere.

La Banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto Quadro PSD o da uno o più singoli Servizi di pagamento PSD con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il Cliente. Il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei Servizi successivamente alla cessazione del rapporto.

RECLAMI E RICORSI

Diritto applicabile al contratto

Legge Italiana.

Foro Competente

Foro di Lecce. Nel caso in cui il cliente rivesta la qualifica di consumatore, sarà competente il foro nella cui circoscrizione si trova la residenza od il domicilio elettivo del cliente.

Reclami

Il Cliente può presentare reclamo alla Banca, che deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento, tramite una richiesta scritta inviata:

- a mezzo raccomandata all'indirizzo "Banca Popolare Pugliese" - Ufficio Reclami - Via Luigi Luzzatti, 8 - 73046 Matino (LE);
- a mezzo fax al numero 0833/500273;
- a mezzo posta elettronica: ufficio.reclami@pec.bpp.it;

Il reclamo può essere anche consegnato alla Filiale della Banca presso cui viene intrattenuto il rapporto (che provvede a rilasciare ricevuta).

Il cliente, qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio reclami (perché non ha avuto risposta entro i 15 giorni, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca), può:

- presentare un ricorso all'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF): per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere alla Banca il relativo regolamento disponibile presso le Filiali e sul sito www.bpp.it ovvero:

- attivare il procedimento di conciliazione presso il **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR con sede in Roma, Via delle Botteghe Oscure n. 54 (telefono 06-674821 - fax 06-67482250 - e-mail: associazione@conciliatorebancario.it), in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. L'Organismo può essere attivato sia dalla Banca sia dal Cliente e, se quest'ultimo riveste la qualifica di "Consumatore", la conciliazione dovrà avere luogo presso la sede dell'Organismo più vicina alla residenza o al domicilio del Cliente stesso. Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it e presso tutte le Filiali della Banca.

Il ricorso preventivo ai suddetti soggetti costituisce tentativo di conciliazione e quindi - in quanto stabilito dalla legge - **condizione di procedibilità** della successiva azione davanti all'Autorità Giudiziaria.

Maggiori indicazioni sono nella Guida ABF, la quale si compone delle sezioni "L'ABF in parole semplici" e la "Guida all'utilizzo del Portale ABF" corredata dai vari moduli necessari per la presentazione del ricorso. Tali guide sono a disposizione della clientela presso le Filiali della Banca e sul sito www.bpp.it e/o sul sito internet dell'ABF.

Sanzioni Amministrative

Si applicano le sanzioni amministrative previste dall'art. 32 del d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 in caso di violazioni della normativa applicabile ai servizi di pagamento.

RIMBORSI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

Il Cliente venuto a conoscenza di un'Operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto relativa ai Servizi di Pagamento PSD, ne ottiene la rettifica solo se comunica tale circostanza, senza indugio, alla Banca con lettera raccomandata a/r contenente la richiesta completa di eventuale denuncia o altra documentazione che renda identificabile l'operazione disconosciuta. La raccomandata dovrà essere inviata alla Filiale di radicamento. Per i Clienti che rientrano nella categoria dei "consumatori" o delle "microimprese", la comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso di Cliente Pagatore, o di accredito, nel caso di Cliente Beneficiario. I Clienti che non rientrano nella categoria dei "consumatori" o delle "microimprese" sono tenuti ad effettuare la suddetta comunicazione entro e non oltre il 60° giorno successivo alla data di addebito, nel caso di Cliente Pagatore, o di accredito, nel caso di Cliente Beneficiario.



RIMBORSI DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO DISPOSTE DAL BENEFICIARIO O PER SUO TRAMITE

Nel caso in cui un'Operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita, il Cliente Pagatore ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora sino soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- a) al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- b) l'importo dell'Operazione di pagamento supera quello che il Cliente Pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, avendo presente il suo precedente modello di spesa, le condizioni previste dal presente Contratto Quadro PSD e le pertinenti circostanze del caso.

Su richiesta della Banca, il Cliente Pagatore è tenuto a fornire documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'Operazione di pagamento eseguita e la Data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo. Ai fini della lettera b) che precede, il Cliente Pagatore non può far valere ragioni legate al cambio, se è stato applicato il Tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca. Il Cliente Pagatore non può chiedere né ha diritto al rimborso qualora abbia direttamente autorizzato la Banca all'esecuzione dell'Operazione di pagamento e, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del Pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento, gli siano state fornite o messe a disposizione le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione, da parte della Banca o del Beneficiario attraverso uno degli strumenti di comunicazione previsti dal presente contratto. Il Cliente Pagatore può chiedere il rimborso entro otto settimane dalla data in cui i Fondi sono stati addebitati. La Banca rimborsa l'intero importo dell'Operazione di pagamento ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo entro dieci Giornate operative dalla ricezione della richiesta. In ogni caso il cliente Pagatore si impegna a mantenere sul Conto di pagamento la disponibilità dei fondi rimborsati fino al termine del procedimento di verifica della correttezza della contestazione.

INFORMAZIONI COMUNI AI SERVIZI DI PAGAMENTO PRESTATI DALLA BANCA

Comunicazioni

Il Cliente può contattare la Banca attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- 1) Numero Telefono Istituto: 0833/500111;
- 2) Numero Verde per Assistenza Clienti: 800 99 14 99;
- 3) Indirizzo email per assistenza Clienti: digibank.customer@bpp.it;
- 4) Recapito Postale Sede Amministrativa: 70046 Matino Luzzatti, 8.

L'invio di comunicazioni al cliente, fermo restando quanto diversamente previsto dal Contratto, viene di regola effettuata dalla Banca, nel rispetto della normativa di riferimento, all'indirizzo indicato all'atto dell'apertura del Contratto o dei singoli Servizi, anche mediante l'impiego delle Tecniche di comunicazione a distanza, ovvero all'indirizzo successivamente comunicato dal cliente.

Modalità e Frequenza

Le comunicazioni tra la Banca ed il cliente sono effettuate secondo le modalità e frequenza previste nel contratto ed in lingua italiana.

Copia del Contratto e del Documento di Sintesi

Il cliente ha diritto di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato.

Momento in cui l'ordine si considera ricevuto

Il momento della ricezione di un Ordine di pagamento è quello in cui la disposizione cartacea, telematica, telefonica tramite call center e su supporto magnetico disposta dal cliente è ricevuta dalla Banca.

Tempi massimi di esecuzione dei Servizi di Pagamento

Quanto segue si applica solo:

- a) alle Operazioni di pagamento in Euro;
- b) alle Operazioni di pagamento transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra l'Euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'Euro, a condizione che esse abbiano luogo in Euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'Euro.

Quanto segue si applica anche ad altre Operazioni di pagamento, a meno che non sia diversamente convenuto dal cliente e dalla Banca. Resta comunque ferma l'applicazione dell'art. 21 del Contratto Quadro PSD, che non può essere oggetto di deroga contrattuale. Per le Operazioni di pagamento effettuate nel territorio dell'Unione, quando le parti di un contratto di pagamento convengono un termine massimo di esecuzione superiore a quello di cui all'articolo 20 del D. Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010, tale termine non può essere superiore a quattro giornate operative dal momento della ricezione dell'Ordine di pagamento. La Banca assicura al cliente Pagatore che dal momento della ricezione dell'Ordine di pagamento l'importo dell'operazione sarà accreditato sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro la fine della giornata operativa successiva. Tale termine può essere prorogato di un'ulteriore giornata operativa per Operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo.

Purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e la valuta di uno Stato membro ovvero tra le valute di due Stati membri, la Banca applica al cliente Beneficiario quale Data valuta quella in cui l'importo è accreditato sul proprio conto e rende disponibile l'importo dell'Operazione di Pagamento sul conto del cliente Beneficiario non appena i Fondi sono accreditati sul conto della Banca, ovvero nella stessa Giornata operativa di ricezione dell'Ordine di pagamento per pagamenti gestiti da un unico Prestatore di servizi di pagamento.

Quando l'Ordine di pagamento è disposto su iniziativa del cliente Beneficiario o per il suo tramite, la Banca trasmette l'Ordine al Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore entro i limiti di tempo convenuti.

Quando l'Ordine di pagamento è disposto su iniziativa del cliente Beneficiario o per il suo tramite, la Banca trasmette l'Ordine al Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore entro i limiti di tempo convenuti. Quando l'Ordine di pagamento è disposto su iniziativa del cliente Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento di cui egli si avvale trasmette l'ordine al Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore entro i limiti di tempo convenuti tra il Beneficiario e il proprio Prestatore di servizi di pagamento. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro limiti di tempo che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta.

La Banca assicura che quando un Cliente consumatore versa contanti su un Conto di pagamento nella valuta in cui il conto è denominato, i Fondi siano disponibili per il titolare del conto e la valuta datata immediatamente dopo la ricezione dei fondi da parte della Banca. I versamenti ricevuti dalla Banca oltre i limiti di tempo stabiliti per i singoli Servizi di pagamento PSD si considerano ricevuti la Giornata operativa successiva. Ai fini del comma precedente, i versamenti di contante effettuati in giornate diverse da quelle operative si intendono effettuati nella prima Giornata operativa successiva a quella del versamento. Se il Cliente non è un consumatore, l'importo è reso disponibile e la valuta datata al più tardi la giornata operativa successiva alla ricezione dei Fondi.



Informazioni per il Cliente pagatore

Requisiti delle apparecchiature utilizzate PC, SMARTPHONE e TABLET:

- installa e mantieni sempre aggiornato il software di protezione "antivirus" e "antispysware" (i);
- installa sempre gli aggiornamenti del sistema operativo e dei principali programmi che usi appena vengono rilasciati;
- installa gli aggiornamenti e le patch di sicurezza del browser e delle applicazioni;
- installa un firewall (ii) personale;
- effettua regolarmente scansioni complete con l'antivirus;
- non aprire messaggi di posta elettronica di cui non conosci il mittente o con allegati sospetti;
- non installare applicazioni scaricate da siti non certificati o della cui attendibilità non sei sicuro;
- se lo stesso PC/tablet/smartphone è usato anche da altre persone (familiari, amici, colleghi), fai in modo che adottino le stesse regole;
- proteggi i tuoi dispositivi con PIN, password o altri codici di protezione.

(i) I software antivirus e antispysware permettono di tenere il proprio dispositivo al riparo da software indesiderati ("malware") che potrebbero essere installati senza il consenso dell'utente, e carpire i dati di pagamento e altri dati sensibili del Cliente a scopo fraudolento.

(ii) Il firewall personale ha lo scopo di controllare e filtrare tutti i dati in entrata e in uscita del proprio dispositivo, aumentando il livello di sicurezza del dispositivo su cui è installato.

Uso corretto e sicuro delle credenziali e del dispositivo Token e Secure Call

Per motivi di sicurezza l'accesso ad alcune reti o servizi richiede credenziali e password. Queste ultime inoltre vengono utilizzate, per la protezione di dispositivi personali e per evitare l'accesso a persone non autorizzate. Ecco qualche suggerimento per creare e custodire - una password sicura e facilmente memorizzabile da te, ma non facilmente intuibile da altri:

- a) crea la tua password componendola con le iniziali di una frase che possa ricordare soltanto tu e non associabile ai tuoi dati anagrafici. Ad esempio: QEAVS (Questa Estate Andrò In Vacanza in Sardegna). Il tuo nome (es. MARIOROSI), la tua data di nascita o quella di un tuo caro sono password facilmente intuibili da truffatori che conoscono il tuo nome o la tua situazione anagrafica;
- b) non utilizzare password condivise con altri servizi on-line;
- c) usa, se possibile, combinazioni di caratteri alfanumerici (QEAVS0804);
- d) evita di utilizzare parole di senso comune o riferite alla tua vita privata o aziendale (es. nomi propri, codice fiscale, date di nascita, targa dell'auto, numero del badge personale);
- e) non salvare la password nel browser e evita per quanto possibile di annotarti la password per ricordarla. In ogni caso non conservarla insieme agli strumenti di pagamento;
- f) non comunicare la password con amici, conoscenti, operatori del Servizio Clienti.

Per inoltrare le operazioni dispositive la Banca fornisce il dispositivo Token. Il Token è uno strumento elettronico che viene fornito dalla Banca al cliente al momento della sottoscrizione del contratto di Internet Banking. Il codice generato dal token dovrà essere utilizzato ogni volta che il sistema chiede di inserire la password dispositiva.

Si deve tenere presente che la durata di ogni singolo codice è di circa 30 secondi, trascorsi i quali il codice non è più valido, sarà pertanto necessario generare un nuovo codice.

Il Secure Call è il servizio che, garantendo un elevato livello di sicurezza, consente l'autenticazione via telefono cellulare delle operazioni dispositive inserite su Internet banking e Mobile banking, rendendole estremamente semplici e veloci. Con questo nuovo dispositivo di autorizzazione, hai la possibilità di utilizzare il tuo telefono cellulare come fosse un "Token" per confermare le operazioni dispositive eseguite da Internet banking o Mobile banking, ad esempio bonifici, ricariche telefoniche, bollettini postali, compravendita titoli, ecc.

Per utilizzare il "Secure Call" è necessario richiederne l'uso in Filiale, ci si collega al servizio Internet o Mobile e si inseriscono le proprie credenziali (Codice utente e Password); in fase di conferma dell'operazione dispositiva il sistema invita a chiamare con il proprio telefono cellulare il Numero Verde 800 242314 e a digitare sulla tastiera del telefono il codice "usa e getta" che compare sulla schermata che si sta confermando, il sistema verifica la corrispondenza del numero di telefono cellulare con quello precedentemente associato al richiedente e in caso di esito positivo, l'operazione dispositiva viene confermata.

Cosa fare in caso di furto/smarrimento dei tuoi dispositivi o in caso di pagamenti anomali

Se perdi, o ti vengono sottratti, i tuoi dispositivi personali o le tue Carte, o in caso di abuso riscontrato o sospetto è importante agire tempestivamente. In questi casi, contatta immediatamente il:

- a) Servizio Clienti Nexi (attivo 24 ore su 24) per: bloccare immediatamente la tua Carta di credito e le tue credenziali di accesso al Portale del sito Nexi, per verificare e, nel caso, bloccare eventuali pagamenti sospetti;
- b) Customer Care Banca Popolare pugliese (Contatti: Numero Verde 800 99 14 99, mail: digibank.customer@bpp.it): per bloccare il dispositivo token, la carta di debito o per segnalare un abuso riscontrato o sospetto di pagamenti anomali;
- c) La sua Filiale di riferimento per qualunque esigenza.

Attento al Phishing

Anche in internet, ci sono diversi pericoli. Una truffa molto diffusa è il phishing, una pratica illegale messa in atto da malintenzionati (phisher) che, inviando agli utenti messaggi email rassomiglianti - nei contenuti e nella grafica - a quelli di aziende note, cercano di carpire informazioni riservate e sensibili (codici di accesso, dati della carta di credito o personali) tramite link a siti simili a quelli reali.

Ecco alcuni preziosi consigli per capire se ti trovi su un sito phishing o hai ricevuto una mail di phishing:

- a) Indirizzo internet contraffatto. Come riconoscere quindi un indirizzo potenzialmente pericoloso? La parte iniziale deve essere caratterizzata dalla presenza dell'"https": significa che quel sito utilizza protocolli sicuri per la gestione dei dati personali;
- b) Analizza il testo della comunicazione.

Fai attenzione alle comunicazioni con errori ortografici e grammaticali e con un utilizzo scorretto della lingua italiana, probabilmente sono mail di phishing.

Attento al Vishing

Il vishing è una forma di phishing basata sull'uso del telefono. Viene richiesto, tramite email o SMS, di chiamare un numero telefonico al quale comunicare i propri codici identificativi (Username/Email e Password). In alternativa, viene effettuata una chiamata preregistrata, in cui viene chiesta l'immissione e conferma dei codici identificativi. Nexi non ti chiederà mai di comunicare o inserire telefonicamente i tuoi codici identificativi.

Responsabilità del Cliente e della Banca per le operazioni in internet

Sia la Banca che il Cliente (Titolare della Carta e dei servizi internet) devono garantire, ciascuno per la propria parte, l'uso corretto e sicuro dei pagamenti in internet.

Custodisci con cura la Carta di credito, debito, il PIN e gli eventuali altri i codici di sicurezza.



In caso di anomalie o problemi riscontrati durante le operazioni di pagamento in internet, o in caso di abuso o utilizzo sospetto della tua Carta, devi immediatamente:

- a) Contattare il Servizio Clienti della Banca: via mail (digibank.customer@bpp.it), via telefono (70046 Martino Luzzatti, 8), dall'estero (0833/305811);
- b) Contattare il Servizio Clienti Nexi (maggiori informazioni sul sito di Nexi): per richiedere informazioni sulla Carta chiamare al numero 892900, per richiedere il blocco della Carta chiamare al Numero Verde 800.15.16.16; dall'estero il numero da chiamare è 02.34.980.020.

In caso di smarrimento o sottrazione della Carta, da sola ovvero unitamente al P.I.N., il cliente è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della Carta medesima telefonando, in qualunque momento del giorno e della notte, al Numero Verde Nexi (Tel: 800.15.16.16) comunicando almeno le informazioni indispensabili per procedere al blocco della Carta e cioè: nome, cognome, luogo e data di nascita del cliente medesimo; inoltre, il cliente è tenuto anche a denunciare l'accaduto all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.

La Banca non è responsabile dell'uso illecito dei dati da parte del cliente e/o del titolare e/o dei terzi a cui gli stessi li abbiano comunicati.

Fatte salve le disposizioni inderogabili di legge, la Banca ha facoltà di sospendere e di interrompere i Servizi in qualsiasi momento per motivi tecnici, per ragioni connesse all'efficienza ed alla sicurezza dei Servizi medesimi, senza che la Banca possa essere ritenuta responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni o sospensioni, di tali sospensioni ne darà comunicazione al Cliente tramite i canali da questo indicati per essere informato.

Comunicazioni Banca Cliente: Canale protetto

Per ogni anomalia, problema riscontrato durante le operazioni di pagamento in internet, o in caso di abuso o utilizzo sospetto degli strumenti di pagamento utilizzati chiedi assistenza:

- a) alla tua Filiale di riferimento;
- b) al Customer Care della Banca (telefono: Numero Verde 800 99 14 99, indirizzo mail: digibank.customer@bpp.it).

La Banca procederà con le opportune verifiche e ti comunicherà (via mail o via telefono) se l'operazione sospetta è effettivamente fraudolenta o meno. In caso di operazione fraudolenta intercettata per tempo e non eseguita la Banca, ne darà apposita informativa, tramite comunicazione inviata per posta tradizionale o invita tramite servizio internet banking in caso tu abbia scelto la dematerializzazione della documentazione bancaria.

Ogni volta che la Banca sarà a conoscenza di nuovi frodi ne darà opportuna diffusione alla clientela tramite: comunicazione tramite sito istituzionale, mail e tramite messaggio che perviene in INBOX. La sezione INBOX si trova nel servizio di internet banking, è un canale protetto (in quanto più sicuro rispetto alla mail di posta elettronica) e consente alla Banca di dare tempestive comunicazione al Cliente.
