

Servizio offerto ai consumatori

SERVIZIO DI PRELIEVO JUST IN CASH

(Just In Cash è un servizio rivolto ai seguenti profili: clienti privati della banca. Viene erogato esclusivamente nella modalità di offerta in APP BNL, previa sottoscrizione di un conto corrente BNL e del Contratto di Canali Diretti).

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO Società per Azioni
Sede Legale e Amministrativa: Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157 Roma
Telefono: +39 060.060
Numero Hello Bank!: 06.888.29.999 (dal lunedì al sabato 8-22)
Numero per clientela Private: contattare l'assistenza dedicata Privilege Connect
Sito internet: www.bnl.it ; www.hellobank.it
Contatti: <https://bnl.it/it/Individui-e-Famiglie/Contatti> per i clienti BNL o info@hellobank.it per i clienti Hello bank!
Iscritta all'Albo delle banche al n. 5676 e capogruppo del gruppo bancario BNL - iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento del socio unico BNP Paribas S.A. - Parigi
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Codice Fiscale, Partita Iva e n. di iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma al numero 09339391006
Capitale Sociale: Euro 2.076.940.000

CHE COSA E' JUST IN CASH

Just In Cash è un servizio di prelievo contante, attuato mediante la disposizione da parte del Cliente di operazioni di pagamento a valere sul proprio conto corrente BNL, erogato presso le casse di Esercenti opportunamente convenzionati. A differenza di un comune prelievo presso sportello ATM, non comporta necessariamente il possesso e esibizione di una carta Bancomat o di pagamento (credito o debito).

Il servizio "Just In Cash", fornito ai Clienti BNL preliminarmente dotati di uno o più conti correnti di pagamento, che hanno sottoscritto i Canali Diretti BNL e conseguentemente dispongono della APP BNL, consiste nel prelievo di "denaro contante", tramite pagamenti disposti dal Cliente dal proprio conto corrente BNL prescelto (attuato mediante la disposizione di servizi di pagamento), erogato direttamente presso la cassa di un Esercente aderente al Servizio. Il Servizio è accessibile tramite l'APP BNL, dal menu "Paga", entrando nell'apposita sezione dedicata a Just in Cash e disponibile solo sul territorio italiano.

Per il convenzionamento degli Esercenti con il Servizio "Just In Cash", la Banca, previa verifica dei requisiti di base, si avvale di accordi commerciali con società terze. Gli Esercenti convenzionati ove il Cliente si potrà recare per prelevare, saranno visibili e geolocalizzabili nella mappa accessibile dalla APP BNL (sezione Just In Cash); inoltre la APP segnerà, in ordine di distanza crescente, gli eventuali Esercenti raggiungibili "a piedi" nel raggio di circa 30 minuti, a condizione che venga attivata la geolocalizzazione nello Smartphone del Cliente.

Per i Clienti dotati di più di un conto BNL, è possibile scegliere il conto BNL da cui prelevare prima di ogni singola transazione, direttamente dall'APP BNL, prima di impostare l'ammontare di prelievo desiderato. L'ammontare prelevabile minimo è di 20 €. In ogni caso sono consentiti esclusivamente prelievi per importi multipli di 10 €; per i limiti agli importi di prelievo, si veda la tabella riassuntiva di seguito riportata.

Il Cliente che desidera prelevare deve accedere all'apposita schermata tramite tasto "Just In Cash" riportato nel menù "Paga" della APP BNL, impostare l'ammontare desiderato e confermarlo: solo previa verifica della disponibilità dei fondi sul c/c (farà fede il "saldo disponibile"), comprensivi di eventuale commissione applicata, l'APP BNL genererà un Codice di Prelievo visibile su apposita schermata, valido 30 minuti. Tale codice è utilizzabile presso qualsiasi Esercente convenzionato e abilitato al Servizio "Just In Cash". L'Esercente, una volta che il Cliente si presenta alla cassa con un codice in corso di validità, deve verificare l'effettiva disponibilità del contante in cassa prima di procedere con l'operazione, quindi scansionare tale codice e attendere che il Cliente stesso effettui l'operazione dispositiva in APP BNL (mediante dati biometrici o PIN).

Una volta scansionato il Codice di Prelievo da parte dell'Esercente e ricevuta la richiesta di autorizzazione dell'operazione tramite "notifica push" direttamente sul proprio Smartphone da parte del Cliente, quest'ultimo avrà un tempo massimo per autorizzare l'operazione dispositiva di circa 25 secondi, superato il quale, il Codice di Prelievo e tutta l'operazione vengono invalidati.

Contestualmente alla conferma che il Cliente riceve in APP BNL in merito al successo della succitata operazione dispositiva, l'Esercente riceve autorizzazione alla erogazione del contante richiesto.

I codici, qualora non utilizzati entro 30 minuti, non hanno più alcun valore e vengono invalidati dall'APP.

I codici in corso di validità, possono essere annullati, sempre nello stesso periodo di 30 minuti, attraverso il meccanismo (tasto "bidone") messo a disposizione all'interno dell'APP BNL (sezione Just In Cash).

I codici di prelievo scaduti o annullati non sono più utilizzabili.

Il Cliente non sosterrà alcuna spesa per l'accesso alla copia del Contratto o al Documento di Sintesi.

RISCHI DEL SERVIZIO**Mancata erogazione**

Nell'eventualità in cui, immediatamente dopo che il Cliente ha effettuato con successo la dispositiva di pagamento (dati biometrici o PIN), durante l'attesa dell'autorizzazione a procedere sul sistema in dotazione dell'Esercente, si verificasse un guasto o interruzione nella comunicazione tra i sistemi informativi che determini l'effettiva assenza di ricezione dell'autorizzazione ad erogare il contante da parte dell'Esercente, l'esito dell'operazione darà comunque luogo ad un addebito sul conto del Cliente. In tali casi, il Cliente dovrà chiedere (a) evidenza all'Esercente del fallimento della stessa sul sistema di cassa, e (b) rimborso del relativo addebito alla BNL contattando l'assistenza clienti ai recapiti sopra specificati, ovvero comunque reperibili dal sito bnl.it e specificando il "numero operazione" abbinato alla transazione e accessibile dal menù "Elenco movimenti" dell'APP BNL (sezione Just In Cash), l'indirizzo esatto e nome dell'Esercente, data, ora e importo dell'operazione e chiedere il succitato rimborso.

Frodi

Il Cliente potrebbe essere soggetto a frodi in caso di appropriazione indebita o uso non autorizzato, smarrimento o sottrazione da parte di terzi delle credenziali di accesso all'APP, ovvero nell'ipotesi di sottrazione del Codice di Prelievo in corso di validità.

Qualità del contante

Ferma restando la responsabilità dell'Esercente di erogare contante di qualità, nell'eventualità in cui il Cliente riceva contante logoro o sporco o sospetto di falsità, dovrà richiederne immediata sostituzione all'Esercente; nei casi in cui l'Esercente comunque fosse sprovvisto di contante di qualità in sostituzione del precedente, il Cliente si impegna a darne tempestiva comunicazione al servizio assistenza clienti della BNL.

Rischi tipici dei Canali Diretti

Il Servizio oggetto del presente contratto, poiché viene erogato per tramite di pagamenti disposti dal Cliente dal proprio conto corrente e fruito tramite APP BNL, comporta i medesimi rischi del contratto dei Canali Diretti che, oltre a quelli di frode sopra indicati, vengono di seguito riportati:

- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso la fruizione del Servizio dovute ad interventi sulla rete telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- impossibilità di utilizzare il Servizio a causa di interruzioni o indisponibilità della connessione dati.

VOCI DI COSTO	
Contributo di attivazione	Euro 0,00
Commissione fissa applicata per ogni singolo prelievo	Euro 1,50 ¹
Costi per notifiche e messaggistica	Euro 0,00
Invio documenti di Trasparenza	Euro 0,00
LIMITI AGLI IMPORTI DI PRELIEVO	
Importo di prelievo massimo per singola transazione	Euro 250,00
Importo di prelievo massimo giornaliero	Euro 250,00
Importo di prelievo massimo mensile	Euro 7.250,00
VALUTA	
Data Valuta di addebito operazioni di prelievo disposte	Giorno di esecuzione

RECESSI E RECLAMI**Durata del contratto e recesso.**

Il presente contratto è a tempo indeterminato e acquista efficacia nel momento in cui è sottoscritto dal Cliente, con le modalità previste dalla Banca.

In aggiunta al diritto di ripensamento riconosciuto ai consumatori entro i 14 gg dalla conclusione del contratto ai sensi dell'articolo 67 *duodecies* del "Codice del Consumo", il Cliente può recedere in qualsiasi momento senza incorrere in spese o penalità; la disattivazione del servizio avviene entro massimo 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

Il recesso dovrà essere esercitato mediante semplice richiesta consegnata direttamente o inviata tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso l'Agenzia dove si è scelto di regolare il rapporto di conto corrente prevalentemente utilizzato per gli addebiti relativi al Servizio, ovvero tramite posta elettronica certificata (PEC) da inviarsi all'indirizzo bnl@pec.bnlmail.com.

È comunque, in ogni caso, onere del Cliente fornire la prova relativa all'esercizio del diritto di recesso.

In presenza di un giustificato motivo, è facoltà della Banca operare temporanee sospensioni del presente contratto, precedentemente comunicate al cliente, con effetto immediato.

La Banca può altresì recedere dal contratto dandone comunicazione al Cliente, con un preavviso di 60 giorni, ovvero, anche senza preavviso, in presenza di giustificato motivo. Il Cliente può, invece, recedere in qualsiasi momento dal presente.

Il Cliente che, prima del recesso, abbia usufruito del Servizio previsto dal contratto è tenuto a pagare le spese relative ad esso. In caso di recesso o estinzione di tutti i rapporti bancari, ovvero di recesso dal contratto di Canali Diretti, il presente contratto deve intendersi automaticamente risolto.

Nel caso di recesso o estinzione di tutti i rapporti sui quali il Servizio possa veicolare gli addebiti, il Contratto si considera automaticamente risolto.

Reclami

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente Contratto, il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, all'indirizzo e-mail reclami@bnlmail.com, ovvero all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami@pec.bnlmail.com, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per eventuali contestazioni relative al Servizio, il Cliente dovrà dettagliare chiaramente i motivi del reclamo, l'eventuale numero operazione abbinato alla transazione reperibile in APP BNL, la data ed ora dell'accaduto ed eventuale nominativo (insegna) e indirizzo dell'Esercente presso il quale si è originato il disservizio. In tali casi, la Banca è tenuta a fornire una risposta entro il termine di 15 giornate operative. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

¹ Promozionalmente, non verrà applicata alcuna commissione di prelievo sino al 31/01/2023

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it), qualunque sia il valore della controversia - sia congiuntamente alla Banca che in autonomia - una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, secondo quanto più avanti precisato;

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009 (a partire dal 1° ottobre 2022, non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso) e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale. All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del Cliente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria; sempre tenendo conto di quanto più avanti precisato;

- attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito.

In ogni caso, il Cliente, per poter fare causa alla Banca davanti al Giudice Ordinario, deve prima alternativamente:

1. effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);

2. esperire il procedimento davanti al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per ulteriori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, si può consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su www.arbitrobancariofinanziario.it e presso le Filiali della Banca.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento, dei soggetti ai quali sono esternalizzate funzioni aziendali essenziali o importanti e di quelli incaricati della revisione legale dei conti, nonché nei confronti degli esponenti aziendali e del personale. Tali sanzioni amministrative di carattere pecuniario ed accessorio sono applicate secondo i criteri (ad esempio, rilevanza dell'infrazione, ammontare, durata, etc) indicati dalle pertinenti norme del Decreto Legislativo 385 del 1993 (Testo Unico Bancario) e del Decreto Legislativo 11 del 2010.

FOGLIO INFORMATIVO

LEGENDA	
Agenzia	Agenzia della BNL
Banca	Banca Nazionale del Lavoro SpA
Contributo di attivazione	Rappresenta l'eventuale costo che la Banca deciderà di applicare al cliente al momento dell'attivazione del Servizio
Codice di Prelievo o anche codice	Ogni codice di prelievo che viene generato dal Cliente sullo Smartphone personale, accedendo al tasto Just In Cash dal menù "Paga" della APP BNL, previa sottoscrizione del Contratto e verifica disponibilità fondi
Contratto o anche Contratto Just In Cash	Contratto che disciplina le condizioni di servizio Just In Cash, che il Cliente firma nelle modalità previste dalla Banca
Cliente	Possessore di un conto corrente radicato in Banca Nazionale del Lavoro SpA che ha sottoscritto il contratto di Canali Diretti Evoluti di BNL o Hello Bank!, che sottoscrive il Contratto Just in Cash
Conto Corrente	Contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamento e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Prelievo	Operazione con la quale il cliente preleva contante attingendo dal proprio conto corrente. In particolare, il Servizio disciplinato dal presente Contratto, a differenza di un comune prelievo presso sportello ATM 1) non comporta il possesso o esibizione di una carta Bancomat o di pagamento (credito o debito), ma richiede semplicemente l'autenticazione in APP BNL; 2) viene erogato previa disposizione di un'operazione di pagamento da parte del Cliente e contestuale addebito sul conto corrente attivo in BNL.
APP BNL o APP banking o semplicemente APP	Applicazione per apparecchi elettronici tipo PC, tablet PC, smartphone ecc. scaricabile da APP Store o Google Play, che la Banca mette a disposizione dei suoi Clienti, ivi inclusi Hello Bank! e Private Banking & Wealth Management (per i quali per APP si intende quella denominata, rispettivamente, Hello Bank! e My Private Banking), al fine di consentire loro l'accesso in mobilità di servizi bancari e contenuti, in modo semplice e diretto
Esercente	Attività commerciale abilitata alla acquisizione del Codice di Prelievo alla cassa ed alla erogazione del contante.
Smartphone	Dispositivo telefonico cellulare che abbina funzionalità di telefonia a quelle di gestione di dati personali su cui è scaricata la APP BNL, nella quale il Cliente si è registrato. Non è richiesto nessun particolare tipo, marca o modello di dispositivo, ma solo che abbia il sistema operativo IOS o Android.
Just in Cash	È il nome commerciale o marchio distintivo del Servizio che identifica comunemente il Servizio stesso.
Servizio	Il servizio di prelievo oggetto del presente Contratto, anche detto "Just In Cash".