FOGLIO INFORMATIVO

Servizio offerto ai consumatori

Canali Diretti Evoluti

(Canali Diretti Evoluti è un servizio rivolto ai seguenti profili: clienti privati della banca. Esclusivamente nella modalità di offerta fuori sede tramite la rete dei Life Banker, la sottoscrizione del Contratto di Canali Diretti Evoluti prevede inoltre l'adesione congiunta al prodotto "Carta di Debito BNL").

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO Società per Azioni
Sede Legale e Amministrativa: Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157 Roma
Telefono : +39 060.060
Indirizzo email: centro_relazioni_clientela@bnlmail.com
Contatti: https://bnl.it/it/Individui-e-Famiglie/Contatti
Banca Nazionale del Lavoro Società per Azioni esercita attività bancaria ai sensi dell'art.10 TUB.
La Banca è soggetta all'autorizzazione e alla vigilanza della Banca d'Italia, con sede in via Nazionale 91, 00184 Roma, sito internet: https://www.bancaditalia.it, dati di contatto: tel +39 06 47921; bancaditalia@pec.bancaditalia.it; email@bancaditalia.it
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

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

*Nome / Cognome:*_____ *Iscrizione ad Albi o elenchi*_____
*Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco:*_____ *Qualifica:*_____
*Indirizzo:*_____ *Telefono:*_____
*E-mail*_____

CHE COSA SONO I CANALI DIRETTI EVOLUTI

Il contratto Canali Diretti Evoluti regolamenta il servizio di canalità diretta, il servizio di pagamenti in mobilità e il servizio di Account Aggegator e Personal Finance Management.
Il servizio di canalità diretta consente al Cliente di effettuare operazioni informative, dispositive e di acquisto sui canali diretti Internet, Mobile e Telefonico, nonché a sportello o tramite gli sportelli automatici BNL ovvero attraverso gli altri servizi che potranno essere resi disponibili anche in futuro; il servizio di pagamento in mobilità (c.d. Mobile Payment) mette a disposizione del Cliente, tramite l'app dedicata, nuove ed innovative modalità di pagamento e controllo delle proprie carte di credito;
Il servizio di Account Aggregator e Personal Finance Management consentono rispettivamente di:
- aggregare le informazioni relative ad uno o più conti correnti di cui il Cliente è titolare presso una o più banche per una gestione accentrata degli stessi;
- operare approfondimenti personalizzati per controllare la propria vita finanziaria, categorizzando le voci di spesa e di entrata riferite a tutti i conti aggregati.
Il Cliente, firmando il contratto Canali Diretti evoluti, aderisce al Mobile Token, lo strumento di sicurezza per accedere, operare online, in app e con la Banca via telefono sui propri rapporti di conto corrente e per gli acquisti online effettuati con le proprie carte di pagamento BNL tramite smartphone o tablet. Per l'attivazione del Mobile Token sarà necessario scaricare l'App BNL dagli store virtuali (iOS 9.0 e successivi e Android 4.4.3 e successivi).

In particolare:
Banca via Internet (all'indirizzo **www.bnl.it**) consente di avere accesso, tramite INTERNET, ad una serie di funzioni informative e dispositive su conti correnti, depositi titoli e altri rapporti bancari. A tali servizi è possibile accedere da pc, tablet e smartphone e da altri dispositivi che consentano l'accesso alla rete internet .Il Cliente inoltre potrà effettuare il download gratuito delle nuove applicazioni mobile che BNL renderà - di volta in volta - disponibili presso gli store virtuali (per esempio App Store e Google Play).Il Cliente ha facoltà di richiedere alla Banca l'attivazione del Servizio SMS Alert che offre la possibilità di essere avvisato, via notifica SMS, per ogni accesso effettuato nell'area clienti di bnl.it. L'attivazione del Servizio SMS Alert è offerta gratuitamente dalla Banca. Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dai gestori di telefonia mobile come indicato nelle condizioni economiche del presente foglio informativo e nelle Condizioni Generali del Servizio di SMS Alert; la Banca per ogni messaggio inviato riceverà, dai gestori di telefonia, una retrocessione pari ad una frazione del prezzo del messaggio applicato ai clienti finali, nella misura percentuale del 46%.
Banca via Telefono (**+39 060 060**) consente, con una semplice telefonata, di effettuare le più comuni operazioni bancarie e finanziarie. Si possono infatti effettuare operazioni informative (saldo e movimenti di C/C, estratto conto carte Carta BNL Classic (già TopCard BNL), Carte Premium (Carta BNL Gold World Mastercard, Carta Priority World Mastercard, Carta World Elite Mastercard), Carta di debito BNL, Carta Prepagata BNL (già Innovo YouPass), quotazioni in tempo reale di titoli e fondi, verifica esito degli ordini di compravendita) e operazioni dispositive (bonifici, giroconti, pagamento utenze e Ri.BA., compravendita titoli sui mercati italiani ed esteri). Inoltre, un risponditore automatico è a disposizione 24 ore su 24 per fornire informazioni sui conti sull'andamento dei titoli azionari italiani, su alcuni prodotti BNL oggetto di campagne.
Servizio di pagamento mobile di prossimità (NFC): consente di effettuare pagamenti con il proprio device, smartphone o smartwatch dotato di tecnologia NFC su tutti i POS contactless, presenti negli esercizi commerciali abilitati, mediante semplice avvicinamento del device, alle apparecchiature POS senza bisogno di utilizzare materialmente la Carta, utilizzando i Wallet di terze parti a cui BNL ha aderito (consultabili presso il sito https://bnl.it/it/Individui-e-Famiglie/Mobile-Payment) oppure le APP che gestiscono le carte di pagamento virtuali (ossia APP BNL, BNL Pay, Hello bank!, Hello! PAY);il PIN della carta di pagamento fisica è richiesto per le transazioni superiori ai 25€.
A tale servizio è possibile accedere da smartphone e da altri dispositivi che siano dotati della tecnologia NFC. Il Cliente, inoltre, potrà effettuare il download gratuito delle APP che BNL renderà disponibile presso gli store virtuali (per esempio Google Play). Per accedere al servizio occorre essere clienti BNL in possesso di una carta di credito o prepagata o di debito in base ai circuiti che verranno di volta in volta abilitati alla digitalizzazione della carta (c.d. tokenizzazione).
Al fine di agevolare i pagamenti a seguito di Furto o Smarrimento della carta fisica, dopo aver richiesto il blocco e la sostituzione della stessa, la carta rimarrà disponibile e attiva sui Wallet digitali. Sarà possibile quindi continuare ad utilizzare la carta digitale per effettuare pagamenti. Alla ricezione della nuova carta in sostituzione, BNL aggiornerà automaticamente i dati nel wallet digitale e non sarà necessario digitalizzarla nuovamente. È necessario comunque attivare la nuova carta entro 60 giorni, pena la disattivazione delle carte digitali associate.
Servizio di acquisti online tramite portafoglio digitale (cd"wallet"): consente di memorizzare, all'interno di un'area internet protetta delle APP BNL PAY o Hello! PAY o dei wallet di terze parti a cui BNL ha aderito, i dati delle proprie carte di pagamento (BNL e di altri issuer), il proprio indirizzo di spedizione della merce e altre informazioni necessarie a finalizzare un acquisto di e /m commerce, fornendo una modalità più rapida e semplice per i pagamenti di acquisti online. Possono aderire al servizio i clienti BNL in possesso di almeno una carta di credito, di debito o prepagata di BNL o di Hello bank!. Una volta aderito al servizio tramite le suddette APP, sarà possibile effettuare il pagamento selezionando il logo "Acquista con "nome Wallet" (ad es: Masterpass o Apple Pay o Bancomat Pay) sui siti aderenti e utilizzando le app di BNL o il wallet di terze parti digitando le credenziali di sicurezza, o attraverso il riconoscimento biometrico, per portare a termine l'operazione di acquisto.
Servizio di invio denaro e pagamenti presso esercenti convenzionati BANCOMAT Pay®: Sistema di pagamento al dettaglio gestito da Bancomat S.p.A. limitatamente al territorio Italiano, che consente di effettuare le operazioni tra privati (P2P) e verso esercenti con POS abilitati a BANCOMAT Pay® (P2B - P2G) usufruendo della relativa applicazione e utilizzando la tecnologia QR Code, ovvero presso i titolari di analoghi servizi forniti da altri prestatori di servizi di incasso o pagamento, operanti sempre sul detto Circuito BANCOMAT Pay®. Il servizio consente di disporre anche il trasferimento di fondi verso un altro utente (persona fisica P2P) attraverso le APP BNL o Hello bank! utilizzando, quale identificativo unico del Rapporto Associato al Servizio dal beneficiario, il numero di telefono cellulare di quest'ultimo. Il beneficiario per poter ricevere denaro deve essere registrato al servizio BANCOMAT Pay® presso una delle banche convenzionate.

FOGLIO INFORMATIVO

Per accedere a tale servizio bisogna essere clienti BNL titolari di un Rapporto Associato (conto corrente, comprensivi i conti correnti cointestati a firma disgiunta,) BNL o di Hello bank!.
Servizio di Impostazioni di sicurezza: consente di disabilitare o abilitare l'operatività delle carte di credito, prepagate e carte di debito o di debito in base ai circuiti che verranno di volta in volta abilitati alla gestione in APP. La disabilitazione/abilitazione potrà essere totale o parziale, utilizzando le selezioni messe a disposizione alla clientela dalle APP. Le selezioni/blocchi parziali potranno essere modificati nel tempo, aggiunti e/o rimossi, a seconda della necessità dettata dal contesto di mercato e dalla richiesta della clientela.
Servizio di gestione carte: consente di gestire le informazioni e le operazioni più comuni delle carte in possesso del cliente direttamente dallo smarphone abilitato, come a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, attivazione carta, richiesta aumento plafond, richiesta duplicato PIN, modifica indirizzi di consegna estratto conto, modifica indirizzi di consegna duplicato carta, modifica limiti di spesa ecc.
Servizio di Account Aggregator e Personal Finance Management (PFM)(*):
Il servizio di Account Aggregator consente di aggregare le informazioni relative ad uno o più conti correnti di cui il Cliente è titolare presso una o più banche abilitate alla prestazione dei servizi bancari in Italia (di seguito, "Banca Terza") per una gestione accentrata degli stessi. Con il servizio di Account Aggregator, il cliente, ha la possibilità di avere una gestione accentrata degli stessi e visualizzare le informazioni generali comprensive di lista movimenti e saldi riguardanti uno o più conti di pagamento, accessibili online.
Il servizio di Personal Finance Management consente al Cliente di operare approfondimenti personalizzati per controllate la propria vita finanziari. È possibile, infatti, tramite questo servizio intuitivo, categorizzare le voci di spesa e di entrata riferite a tutti i conti aggregati (i.e. utenze, cibo e bevande, salute e bellezza etc.). Ogni categoria di spesa potrà a sua volta avere una sottocategoria. Il Cliente potrà, poi, visualizzare il complessivo importo delle spese e delle entrate categorizzate, nonché quelli delle singole categorie e sottocategorie.
(*) Il servizio di Personal Finance Management (PFM) è in fase di strutturazione da parte della Banca in quanto rappresenta una evoluzione del servizio Account Aggregator.

RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente contratto possono comportare i seguenti rischi:

- per tutti i servizi di pagamento fruiti tramite la APP, perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i Servizi dovute ad interventi sulla rete telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanza che esulino dal controllo diretto della Banca;

Il servizio può essere sospeso dalla Banca in qualunque momento se eventi connessi all'efficienza e/o sicurezza dello stesso lo rendono necessario, senza responsabilità della stessa Banca per le interruzioni non comunicate preventivamente.
Potranno verificarsi sospensioni dei Servizi per fatti non imputabili alla Banca (quali ad esempio: scioperi anche del personale della Banca, interruzioni, rallentamenti o cattivo funzionamento del collegamento telefonico o telematico, alterazioni dei documenti elettronici scambiati nell'ambito del Servizi, impedimenti determinati da disposizioni di legge o di autorità, provvedimenti di natura giudiziaria e in genere per fatti di terzi).
In caso di appropriazione indebita o uso non autorizzato, smarrimento o sottrazione delle credenziali di sicurezza personalizzate e/o dei dispositivi (anche, ad esempio, ove si sospetta la presenza di virus tali da controllare il dispositivo) , il Cliente deve:
a) comunicare senza indugio alla Banca l'accaduto, al fine di bloccare i canali diretti, tramite i numeri telefonici relativi al servizio assistenza clienti, reperibili dal sito bnl.it o dall'app BNL;
b) denunciare lo smarrimento o la sottrazione, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dallo stesso Cliente, in quanto la Banca può richiedergliene copia.
Nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dei dispositivi, il Cliente è tenuto altresì ad attivare tutte le eventuali procedure previste dal produttore/ gestore del dispositivo per il blocco del dispositivo stesso e/o della sua rete dati/linea telefonica.
Per le operazioni di pagamento disciplinate nella sezione relativa ai servizi di incasso e pagamento (es. bonifici) del contratto di conto corrente firmato dal Cliente, ai sensi della vigente normativa in materia (Decreto Legislativo 11 del 2010) e tenuto conto della definizione di "strumento di pagamento" quale "qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente e il prestatore di servizi di pagamento e di cui l'utente di servizi di pagamento si avvale per impartire un ordine di pagamento", il Cliente stesso:
• salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato;
• salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente qualora la Banca non abbia reso disponibili gli strumenti concordati per effettuare la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello strumento di pagamento ovvero – nel caso di blocco dello strumento di pagamento, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco - non abbia reso disponibili strumenti adeguati al fine di richiedere lo sblocco dello strumento di pagamento o l'emissione di un nuovo strumento di pagamento, ove la Banca non vi abbia già provveduto;
• salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita se la Banca non esige un'autenticazione forte;
• non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dal Cliente stesso prima di un pagamento, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività;
• negli altri casi, salvo che abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia osservato uno o più dei necessari obblighi di custodia, protezione e di utilizzo in relazione allo strumento di pagamento e/o alle credenziali di sicurezza personalizzate ovvero non abbia provveduto senza indugio alla comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello strumento di pagamento, sopporta 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, entro il limite di 50 EURO;
• in ogni caso, sopporta tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 50 EURO, se abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia osservato uno o più dei necessari obblighi di custodia, protezione e di utilizzo in relazione allo strumento di pagamento e/o alle credenziali di sicurezza personalizzate ovvero non abbia provveduto senza indugio alla comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello strumento di pagamento.
Per garantire la massima sicurezza via web, ti sarà richiesto di validare le operazioni informative e/o dispositive attraverso l'utilizzo di due fattori di autenticazione diversi:
- Fattori di conoscenza: "qualcosa che sai" ovvero numero cliente e PIN;
- Fattori di possesso: "qualcosa che hai" ovvero una OTP;
Quindi, insieme al PIN, sarà necessario il secondo fattore di autenticazione generato dall'app BNL, mentre le operazioni effettuate direttamente in app possono essere autorizzate attraverso il solo utilizzo del PIN o del touchID.
In particolare per i seguenti servizi i possibili rischi connessi sono:
Servizio di pagamento mobile di prossimità (NFC)

- in relazione al servizio di pagamenti in prossimità (NFC), in caso di sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi dei codici per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi, del dispositivo mobile, possono essere effettuate dai terzi venuti in possesso degli stessi, operazioni dispositive a valere sulla Carta. Il cliente non dovrà mai comunicare i codici di attivazione delle carte digitali o i PIN di accesso alle App BNL o Hello bank! a nessuno che ne faccia richiesta, personale BNL incluso. Il personale BNL infatti, non chiederà mai in nessun caso le credenziali di accesso o di attivazione. Il cliente dovrà tempestivamente comunicare alla Banca lo smarrimento del device per consentire a quest'ultima di effettuare il blocco della carta di pagamento;

Servizio di acquisti online tramite portafoglio digitale (cd"wallet")

- per il servizio di acquisti on line impossibilità di utilizzare il servizio di portafoglio digitale a causa di interruzioni, indisponibilità della connessione dati.

Servizio di invio denaro e pagamenti presso esercenti convenzionati BANCOMAT Pay®

- Per il servizio di invio denaro, nel caso in cui l'utente non utilizzi in maniera prolungata la sua SIM telefonica è possibile che il suo operatore telefonico riassegni la suddetta SIM ad un altro utente. In questa casistica, se l'utente non provvede a riconfigurare/disattivare il servizio Invio Denaro, essendo il numero di telefono l'identificativo unico del servizio, è possibile che non avvenga correttamente l'identificazione del beneficiario di un trasferimento Peer to Peer.

- Per il servizio di invio denaro, il cliente tempestivamente dovrà quindi attuare una delle seguenti azioni: riconfigurare il servizio indicando il numero di telefono corretto oppure contattare la Banca così da bloccare il servizio. .

Servizio di Impostazioni di sicurezza

FOGLIO INFORMATIVO

Per il servizio impostazioni/gestione sicurezza carta:

- La disabilitazione effettuata tramite le APP non é operativa per le seguenti casistiche:
  - Prelevamenti con carte prepagate presso ATM BNL (rimane disabilitata per tutti gli altri ATM)
  - Pagamenti su POS non collegati in rete (ad es: alcune transazioni Contactless minori di 25 euro)
  - pagamenti ricorrenti (RID, commissioni banca, quota annuale ecc.)

Nota bene: la disabilitazione della carta tramite le APP non sostituisce in nessun modo il blocco totale in caso di furto o smarrimento, che deve sempre essere richiesto come di seguito indicato.

Servizio di gestione carte

Servizio di Account Aggregator e il servizio di Personal Finance Management (PFM)

- Per quanto riguarda il servizio di Account Aggregator e Personal Finance Management, i rischi derivanti da malfunzionamenti dell'infrastruttura tecnologica o dei servizi informatici sono mitigati in quanto il cliente ha la possibilità di verificare sia i movimenti di conto che il relativo saldo direttamente presso la banca titolare del rapporto
- La banca altresì non è responsabile riguardo ai i rischi correlati da eventuali inesattezze dei dati acquisiti presso la banca terza e visualizzati nella App.

Per saperne di più:

- la **Guida pratica ai pagamenti nel commercio elettronico**, che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online e ne spiega le relative caratteristiche, rischi e strumenti di tutela.

La Guida è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della Banca www.bnl.it sezione trasparenza.

FOGLIO INFORMATIVO

CONDIZIONI ECONOMICHE	
VOCI DI COSTO DEL SERVIZIO CANALI DIRETTI EVOLUTI	
Contributo di Attivazione	Euro 0,00 (1)
Canone Periodico Pass BNL - versione mobile token	Euro 0,00
Canone Periodico servizi di Mobile Payment	Euro 0,00
Canone pagamento mediante smartphone con carta virtuale BNL o Hello Bank	Euro 0,00
Canone wallet per registrazione carte di pagamento emesse da BNL o Hello Bank	Euro 0,00
Canone wallet per registrazione carte di pagamento emesse da altri Istituti	Euro 0,00
Canone periodico Account Aggregator versione Base (2)	Euro 0,00
Canone periodico PFM versione base (2)	Euro 0,00
Commissione a carico del mittente per ogni operazione di invio denaro P2P con Bancomat Pay (3)	Euro 0,30 (4)
Commissione a carico del mittente per ogni operazione di pagamento P2B/P2G con Bancomat Pay	Euro 0,00
Invio Documenti di Trasparenza in formato cartaceo	Euro 1,00
Invio Documenti di Trasparenza in formato elettronico	Euro 0,00
LIMITI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO INVIO DENARO P2P E PAGAMENTI P2B/P2G BANCOMAT PAY ®	
Importo massimo per singola operazione di invio denaro P2P	Euro 250,00
Importo massimo giornaliero	Euro 250,00
Importo massimo cumulato mensile - In invio	Euro 1.500,00
Numero massimo di operazioni mensili effettuabili in invio	100
Numero massimo di operazioni mensili ricevibili	100
Importo massimo per singola operazione di pagamento P2D/P2G	Euro 2.000,00
Importo massimo cumulato mensile per operazioni di pagamento P2B/P2G	Euro 2.000,00
VALUTE E DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO BANCOMAT PAY®	
Data valuta di addebito operazioni disposte a favore di aderenti	Giorno di esecuzione
Data valuta di addebito operazioni disposte a favore di soggetti non aderenti al servizio	Giorno di esecuzione
Data valuta di accredito operazioni	Giorno di esecuzione
Addebito commissioni per ogni operazione disposta a favore di aderenti e non aderenti al servizio	Giorno di esecuzione
TEMPI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO BANCOMAT PAY®	
Tempi massimi di esecuzione operazione disposte fra aderenti (5)	Giorno di esecuzione
Tempi massimi di esecuzione operazioni disposte a favore di soggetti non aderenti al servizio	Entro 10 giorni dalla data di esecuzione se il beneficiario aderisce al servizio (6)
SERVIZIO NOTIFICHE E MESSAGGISTICA	
Costo di ogni notifica ricevuta tramite email/in App	Gratuito
Costo di ogni messaggio di notifica tramite SMS ricevuto sul numero di telefono abbinato al servizio trasferimento fondi	Gratuito
Costo di ogni messaggio inviato in formato SMS a favore di un beneficiario non aderente al servizio	Secondo quanto previsto dal piano tariffario vigente applicato dal gestore telefonico
SERVIZIO SMS ALERT	
Costo di ciascun SMS ricevuto per servizio di avviso e notifica (7)	Secondo quanto previsto dal piano tariffario vigente applicato dal gestore telefonico

(1) Il servizio è reso gratuito per finalità promozionali fino al 31/12/2030.
(2) Versione base rispetto ad una versione evoluta programmata tra gli sviluppi futuri della Banca.
(3) L'importo della commissione applicata al mittente rimane invariata nelle casistiche di beneficiario aderente o non aderente al Circuito BANCOMAT Pay®.
(4) Commissioni gratuite fino al 31/12/2026.
(5) I trasferimenti delle somme avvengono in real time, fatta salva una prima fase in cui per motivazioni tecniche gli importi trasferiti potranno essere accreditati entro un massimo di 4 giorni di calendario con valuta pari a quanto riportato in tabella Valute e disponibilità del servizio trasferimento fondi.
(6) Il soggetto non titolare di prodotti degli aderenti al circuito BANCOMAT Pay® che riceve un trasferimento di denaro, avrà 10 giorni di calendario di tempo per attivare il servizio al fine di ricevere l'importo trasferito. Tale importo sarà accreditato contestualmente all'attivazione del servizio.
(7) Il Cliente ha facoltà di richiedere alla Banca l'attivazione del Servizio SMS Alert per ricevere, via notifica SMS, informazioni relative all'accesso a bnl.it, hellobanlk.it e app banking. L'attivazione del Servizio SMS Alert è offerta gratuitamente dalla Banca. Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dai gestori di telefonia mobile come indicato nelle condizioni economiche del presente foglio informativo e nelle Condizioni Generali del Servizio di SMS Alert.

FOGLIO INFORMATIVO

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il contratto è a tempo indeterminato. Esso, unitamente alle relative informazioni precontrattuali, è redatto in lingua italiana, ed è disciplinato dal diritto italiano. La lingua delle comunicazioni nel corso del rapporto è parimenti quella italiana. Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta alla propria filiale di riferimento,
senza penalità e senza spese di chiusura, fatti salvi gli obblighi del Cliente stesso nei confronti di società terze in qualche modo collegate al presente contratto; la disattivazione del servizio avviene entro 60 giorni dalla richiesta.
La Banca può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di 60 giorni, ovvero, anche senza preavviso, in presenza di giustificato motivo/giusta causa.

Modalità e termini di recesso del contratto in caso di vendita a distanza

Per i contratti a distanza il Cliente che rivesta la qualifica di consumatore ha facoltà di recedere, senza penali e senza indicare il motivo, ai sensi dell'art. 59 - octies del Codice del Consumo (D. Lgs n. 206/2005, come modificato dal D.Lgs. n. 209/2025), entro i 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni previste nel medesimo Codice del Consumo, se tale giorno è successivo a quello di conclusione del contratto. Il recesso potrà essere esercitato anche accedendo alla specifica funzione di recesso online disponibile all'interno dell'area riservata dell'app BNL, selezionando "Menu" (in basso a destra) e successivamente "Recesso prodotti" e poi il prodotto dal quale si intende recedere. Una volta attivata la funzione di recesso, sarà sufficiente confermare la "dichiarazione di recesso" che apparirà già precompilata. Il diritto di recesso potrà considerarsi esercitato se la dichiarazione di recesso sarà trasmessa alla Banca prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto. Il Cliente non dovrà pagare alcun importo se non abbia ancora usufruito dei prodotti/servizi previsti dal contratto; il Cliente che, prima del recesso, abbia usufruito dei prodotti/servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese relative ad essi se li aveva espressamente richiesti, secondo quanto indicato nelle condizioni economiche dei singoli prodotti/servizi. La richiesta da parte del Cliente di effettuare un'operazione a valere del contratto sarà considerata dalla Banca equivalente alla richiesta di inizio esecuzione del contratto. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso nei termini predetti, il contratto continuerà a produrre gli effetti, salvo l'ulteriore diritto di recesso, contrattualmente previsto.
Per qualsiasi esigenza di assistenza, anche per ottenere chiarimenti adeguati prima di sottoscrivere il prodotto online ivi incluse le informazioni sul diritto di recesso, il Cliente potrà contattare il servizio assistenza clienti al numero telefonico 060.060, disponibile da lunedì a sabato, dalle ore 8.00 alle ore 22.00.

Reclami

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare reclamoo all'Ufficio Reclami della Banca, Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, indirizzo e-mail reclami@bnlmail.com, indirizzo di posta elettronica reclami@pec.bnlmail.com, oppure online compilando l'apposito form presente sul sito www.bnl.it e sull'APP BNL, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.
Per eventuali contestazioni relative ai servizi di pagamento, 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.
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): 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 e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. 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. Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso; resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale. 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 piu' 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 contestazioni relative ai prodotti bancari, finanziari ed assicurativi sottoscritti per il tramite del presente contratto, si può far riferimento all'informativa sui reclami di cui alla relativa documentazione.
Il foro competente è quello dove il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto.
Il Cliente ha in ogni caso diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia tramite la piattaforma dedicata all'interno dei "Servizi Online" presente sul sito www.bancaditalia.it o, in alternativa, tramite e-mail all'indirizzo email@bancaditalia.it da casella PEC o convenzionale, posta ordinaria all'indirizzo via Nazionale, 91 CAP 00184 Roma, fax, consegna a mano presso una delle Filiali della Banca d'Italia, reperibili al seguente indirizzo https://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html, insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale.
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	
BNL Pass	E' lo strumento attraverso il quale il cliente, validamente riconosciuto tramite PIN , può essere abilitato a richiedere l'esecuzione di tutti i quei servizi dispositivi offerti sui Canali Diretti
Cliente	Possessore dei canali diretti di BNL o Hello bank! che abbia sottoscritto il contratto Mobile Payment per la fruizione dei servizi nonché la documentazione contrattuale eventualmente predisposta da società terze, per la fruizione dei servizi dalle stesse erogati
Contactless	Tecnologia che grazie l'ausilio di una speciale antenna reagisce alla presenza di un campo elettromagnetico emesso da uno speciale dispositivo di lettura /scrittura nella banda delle radio-frequenze, consentendo al microchip di scambiare dati con l'esterno (purché l'antenna si trovi entro una distanza minima dal dispositivo di lettura/scrittura)
E/M commerce (Electronic/Mobile commerce)	Acquisto o vendita di beni e servizi via internet utilizzando strumenti elettronici o dispositivi mobili (es. Smartphone e Tablet)
MP	Mobile Payment ovvero pagamento mediante smartphone con carta virtuale BNL o Hello bank! (Pagamento Mobile di Prossimità); portafoglio digitale (Acquisti online) per gli acquisti di e/m commerce; trasferimento di denaro (Invio Denaro) tra persone fisiche mediante smartphone.
NFC (Near Field Communication)	Near Field Communication, tecnologia che, mediante una trasmissione bidirezionale a corto raggio (fino a 10 cm) in radio frequenza (connettività wireless), permette ad un dispositivo mobile di operare sia come emittente che come ricevente per la trasmissione di dati tra fruitore e fornitore di un bene o di un servizio
Tokenizzazione	Processo di sostituzione dei dati sensibili con numeri di identificazione univoci (ad esempio token) e di conservazione dei dati originali su un server centrale, in genere in forma criptata
POS Contactless	Point Of Sale. Apparecchiatura in dotazione agli esercizi commerciali attraverso la quale avvengono i pagamenti con carta di pagamento o Smartphone utilizzando la tecnologia Contactless
SIM	Acronimo di Subscriver Identity Module. E' la carta con microprocessore che consente l'attivazione ed il funzionamento del servizio radiomobile numerico
Smartphone	Telefono cellulare che abbina funzionalità di telefono cellulare a quelle di gestione di dati personali grazie alla presenza di particolari applicazioni ad hoc
Smartphone NFC	Smartphone dotato di tecnologia NFC
Wallet	Portafoglio digitale per la fruizione dei servizi di e/m commerce, forniti anche da Società terze, previa adesione e accettazione da parte del cliente delle specifiche condizioni contrattuali
Peer to Business (P2B)	Servizio offerto da BANCOMAT Pay® che consente di disporre il trasferimento di fondi verso esercenti abilitati usufruendo della relativa applicazione utilizzando la tecnologia QR Code o tramite E-commerce
Peer to Government (P2G)	Servizio offerto da BANCOMAT Pay® che consente di disporre il trasferimento di fondi verso esercenti pubblici abilitati usufruendo della relativa applicazione utilizzando la tecnologia QR Code o tramite e-commerce
Peer to Peer (P2P)	Servizio di trasferimento denaro offerto da BANCOMAT Pay® fra persone fisiche basato sull'identificazione del Rapporto Associato del beneficiario utilizzando il numero di cellulare di quest'ultimo
BANCOMAT S.p.A	Società che svolge il ruolo di processor per BNL gruppo BNP Paribas nell'ambito dell'offerta del Servizio di Invio Denaro. Gestisce il sistema di pagamento (cd. Circuito BANCOMAT Pay®), che consente di effettuare le operazioni di trasferimento denaro con altri aderenti a detto Circuito
BANCOMAT Pay® DI BANCOMAT S.P.A.	Sistema di pagamento al dettaglio gestito da Bancomat S.p.A., che consente di effettuare le operazioni tra privati (P2P) e verso esercenti con POS abilitati a BANCOMAT Pay® (P2B) con altri soggetti titolari del Servizio ovvero titolari di analoghi servizi forniti da altri prestatori di servizi di incasso o pagamento, operanti sempre sul detto Circuito BANCOMAT Pay®
Issuer	Istituto che ha emesso il sistema di pagamento al cliente finale
PIN	Codice Numerico personale per l'accesso ai servizi
APP	Applicazione per apparecchi elettronici tipo PC, tablet PC, smartphone ecc. per fruire di servizi messi a disposizione dalla banca in modo semplice e diretto

FOGLIO INFORMATIVO

Allegato I - Modulo di recesso tipo
(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Spett.

Banca Nazionale del Lavoro Spa - Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157 Roma

Con la presente il/la sottoscritto/a _____ notifico/notifichiamo il recesso dal contratto di vendita del servizio Canali Diretti Evoluti sottoscritto in data _____.

Nome del cliente _____

Codice Fiscale oppure Numero Cliente Canali Diretti Evoluti _____

Indirizzo del cliente _____

Firma del cliente _____

Data _____