

## FOGLIO INFORMATIVO

### CANALI DIRETTI EVOLUTI

Servizio offerto ai consumatori

(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

Numero Hello Bank!: 06.888.29.999 (dal lunedì al sabato 8-22)

Sito internet: [www.bnl.it](http://www.bnl.it) ; [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it)

Contatti: <https://bnl.it/it/Individui-e-Famiglie/Contatti> per i clienti BNL o [info@hellobank.it](mailto: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

*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 regola il servizio di canalità diretta e il servizio di pagamenti in mobilità:

- 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.

In particolare:

**Banca via Internet** (all'indirizzo [www.bnl.it](http://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; 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 Innovo YouPass, quotazioni in tempo reale di titoli e fondi, verifica

## FOGLIO INFORMATIVO

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 smartphone dotato di tecnologia NFC su tutti i POS contactless, presenti negli esercizi commerciali abilitati, mediante semplice avvicinamento del telefono cellulare, alle apparecchiature POS senza bisogno di utilizzare materialmente la Carta, utilizzando le APP BNL PAY o Hello! PAY che gestiscono le carte di pagamento virtuali -; il PIN della carta di pagamento 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 tokenizzazione.

**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, 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 Masterpass" sui siti aderenti e utilizzando l'app BNL PAY o Hello! PAY digitando le credenziali di sicurezza, per portare a termine l'operazione di acquisto..

**Servizio di invio denaro (BANCOMAT Pay®):** consente di disporre il trasferimento di fondi verso un altro utente (persona fisica) attraverso la APP BNL PAY o Hello! PAY sul dispositivo/smartphone, 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.

Per accedere a tale servizio bisogna essere clienti BNL titolari di un Rapporto Associato (conto corrente, comprensivi i conti correnti cointestati a firma disgiunta, o carta prepagata con IBAN) BNL o di Hello bank!

**Servizio di pagamento soste (previa adesione al servizio offerto direttamente da Smarticket):** consente di pagare le soste o sottoscrivere abbonamenti nelle fasce blu dei comuni aderenti al servizio; paghi solo per i minuti di sosta effettivi, direttamente dal tuo smartphone e puoi prolungare la sosta ovunque e in qualsiasi momento.

All'interno della APP BNL PAY e Hello! PAY, che BNL o Hello Bank! metterà a disposizione per fruire dei servizi, saranno inserite altre funzionalità accessorie per gestire, rendere più agevoli e tenere sotto controllo tutti i pagamenti effettuati.

Per accedere a tale servizio occorre essere clienti BNL in possesso di almeno una carta di credito, di debito o prepagata di BNL o di Hello bank! e aver sottoscritto le Terms & Conditions del servizio Smarticket.it.

**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 smartphone 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 Memorizzazione carte fedeltà:** consente di registrare tramite lettura del barcode delle carte fedeltà attualmente più diffuse nel mercato oppure tramite inserimento manuale delle carte fedeltà da parte della clientela aderente

Le denominazioni dei servizi, il loro posizionamento/raggruppamento all'interno dell'app, e la loro disponibilità possono subire variazioni a seconda di esigenze di navigazione e di restyling eventuali dell'app.

## FOGLIO INFORMATIVO

### RISCHI DEL SERVIZIO

Il servizio può comportare i seguenti rischi:

- 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 dovrà tempestivamente comunicare alla Banca lo smarrimento del device per consentire a quest'ultima di effettuare il blocco della carta di pagamento;
- 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;
- per il servizio di acquisti on line impossibilità di utilizzare il servizio di portafoglio digitale a causa di interruzioni, indisponibilità della connessione dati.
- 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 oppure disattivare il Servizio Invio Denaro dalla APP Scaricare dallo store di riferimento la APP BNL PAY o Hello! PAY.

Per il servizio impostazioni/gestione sicurezza carta:

La disabilitazione effettuata tramite APP BNL PAY o Hello! PAY non è 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 l'app Hello! PAY o BNL PAY non sostituisce in nessun modo il blocco totale in caso di furto o smarrimento, che deve sempre essere richiesto come di seguito indicato.

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 dei 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 degli strumenti di sicurezza, in generale, il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante da tali eventi. In questi casi, il Cliente deve:

- a) contattare telefonicamente il servizio clienti ai numeri +39.06.8882.9999 per Hello bank! o +39.060.060 per BNL da estero e cellulare, attivo tutti i giorni e 24 ore su 24;
- b) denunciare lo smarrimento o la sottrazione, l'appropriazione indebita o uso non autorizzato alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dallo stesso Cliente, in quanto la Banca può richiederne copia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato.

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, il Cliente stesso:

- dopo la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato, non sopporta alcuna perdita a meno che abbia agito in modo fraudolento;

## FOGLIO INFORMATIVO

---

- salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita qualora la Banca non abbia reso disponibili gli strumenti concordati per effettuare la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato ovvero – nel caso di blocco degli strumenti di sicurezza, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco
- non abbia reso disponibili strumenti adeguati al fine di richiedere lo sblocco degli strumenti di sicurezza o l'emissione di nuovi strumenti di sicurezza;
- 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 degli strumenti di sicurezza non potevano essere notati dal Cliente 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 cui sono state esternalizzate le attività;
- negli altri casi, salvo che abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia utilizzato gli strumenti di sicurezza in conformità di quanto previsto dal contratto ovvero non abbia comunicato, secondo le modalità appositamente previste dal contratto, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato degli strumenti di sicurezza non appena ne viene a conoscenza, sopporta la perdita derivante dall'utilizzo indebito degli strumenti di sicurezza conseguente a questi eventi, 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 utilizzato gli strumenti di sicurezza in conformità di quanto previsto dal contratto ovvero non abbia comunicato, secondo le modalità appositamente previste, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato degli strumenti di sicurezza non appena ne viene a conoscenza.

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.

## FOGLIO INFORMATIVO

VOCI DI COSTO	
Contributo di attivazione	0 € <sup>1</sup>
Pass BNL - versione mobile token	0 €
Canone periodico servizi di Mobile Payment	0 €
Canone pagamento mediante smartphone con carta virtuale BNL o Hello bank!	0 €
Canone wallet per registrazione carte di pagamento emesse da BNL o Hello bank!	0 €
Canone wallet per registrazione carte di pagamento emesse da altri Istituti	0 €
Commissione a carico del mittente per ogni operazione di invio denaro <sup>2</sup>	0,30 € <sup>3</sup>
Invio Documenti di Trasparenza in formato cartaceo	1€
Invio Documenti di Trasparenza in formato elettronico	0€

LIMITI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO TRASFERIMENTO FONDI	
Importo massimo per singola operazione di trasferimento	250 €
Importo massimo giornaliero	250 €
Importo massimo cumulato mensile	1.500 €
Numero massimo di operazioni mensili effettuabili in invio	100
Numero massimo di operazioni mensili ricevibili	100
Importo massimo cumulato mensile	1.500 €

*(segue)*

<sup>1</sup> Il servizio è reso gratuito per finalità promozionali fino al 31/12/2020

<sup>2</sup> L'importo della commissione applicata al mittente rimane invariata nelle casistiche di beneficiario aderente o non aderente al Circuito BANCOMAT Pay®.

<sup>3</sup> Commissioni gratuite fino al 31/12/2019.

## FOGLIO INFORMATIVO

---

VALUTE E DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO TRASFERIMENTO FONDI	
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 TRASFERIMENTO FONDI	
Tempi massimi di esecuzione operazioni disposte tra aderenti <sup>4</sup>	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 <sup>5</sup>
SERVIZIO NOTIFICHE E MESSAGGISTICA	
Costo di ogni notifica ricevuta tramite e-mail/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

<sup>4</sup> 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*.

<sup>5</sup> 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.

## FOGLIO INFORMATIVO

### RECESSO 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. Il Cliente può sempre recedere da questo contratto, fatti salvi gli obblighi del Cliente stesso nei confronti di società terze in qualche modo collegate al presente contratto.

È in facoltà della Banca operare temporanee sospensioni del presente contratto con effetto immediato in presenza di un giustificato motivo.

La Banca può recedere dal contratto dandone comunicazione al Titolare, con un preavviso di 30 giorni, ovvero, anche senza preavviso, in presenza di giustificato motivo. Il Titolare può, invece, recedere in qualsiasi momento dal presente contratto ed è tenuto a restituire immediatamente gli strumenti di sicurezza nonché ogni altro materiale in precedenza consegnatogli.

Fatte salve le disposizioni che precedono, la Banca, in caso di recesso:

1) rimborsa al Titolare la quota residua di canone (qualora previsto) per il periodo successivo all'estinzione del contratto (quindi, in misura proporzionale ai mesi non goduti)

2) trattiene al Titolare la quota residua, nel caso in cui il Titolare stesso receda dal contratto nei primi dodici mesi.

Nel caso di recesso di una delle parti il Cliente dovrà restituire alla Banca il materiale consegnato per l'operatività del presente Servizio, ma i rapporti sottostanti continueranno ad essere regolati secondo le rispettive normative. Nel caso, invece, di recesso o estinzione di uno o più contratti cui accede il presente Servizio, l'operatività dello stesso permarrà per i restanti rapporti se tra questi c'è quello che è stato indicato come C/C di regolamento. In caso di recesso o estinzione di tutti i rapporti bancari, il presente contratto deve intendersi automaticamente risolto.

Per quanto concerne il servizio offerto da parte di Smarticket, essendo un servizio gestito da Smarticket S.r.l., valgono le norme contrattuali, descritte nelle Terms & Condition, in materia di recesso.

La Banca ricorda che, ai sensi dell'art.67-duodecies del D.Lgs n. 206/2005 (come modificato dal D.Lgs. n. 221/2007), qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore, ha facoltà di recedere dai contratti conclusi mediante tecniche di comunicazione a distanza (come descritto nel presente foglio informativo) senza penali e senza indicare il motivo, nel termine di quattordici giorni (c.d. diritto di ripensamento) decorrenti dal momento della conclusione del presente contratto (momento che corrisponde all'accettazione da parte del Cliente). Il recesso dovrà essere esercitato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata presso l'Agenzia dove si è scelto di regolare il rapporto di conto corrente. 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.

In caso di mancato esercizio del diritto di ripensamento i contratti continuano a produrre gli effetti salvo l'ulteriore diritto di recesso, contrattualmente previsto.

#### **Reclami**

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente Foglio Informativo, il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Viale Altiero Spinelli, 30 – 00157 Roma, all'indirizzo e-mail [reclami@bnlmail.com](mailto:reclami@bnlmail.com), all'indirizzo di posta elettronica certificata [reclami@pec.bnlmail.com](mailto:reclami@pec.bnlmail.com), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, 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](http://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 condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure 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;

## FOGLIO INFORMATIVO

- 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:

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

Per ulteriori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, il Cliente può consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e presso le Filiali della Banca.

Ai sensi della normativa vigente, per la grave inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 - emanato in attuazione della Direttiva CE 2007/64 in materia di servizi di pagamento e delle relative misure di attuazione - sono previste sanzioni nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento, incluso, in caso di reiterazione delle violazioni, la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento. Sono previste, inoltre, sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, oltre che nei confronti dei dipendenti del prestatore di servizi di pagamento o di coloro che operano nell'organizzazione di quest'ultimo, anche sulla base di rapporti diversi dal lavoro subordinato.

### LEGENDA

<b>Canone periodico</b>	Spese fisse per l'offerta del servizio
<b>Costo BNL Pass</b>	Rappresenta l'eventuale importo che la Banca deciderà di applicare "una tantum" al cliente per il recupero dei costi da sostenere per la produzione del "Pass BNL".
<b>BNL Pass</b>	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
<b>Contributo di attivazione</b>	Rappresenta l'eventuale costo che la Banca deciderà di applicare al cliente al momento dell'attivazione del Servizio
<b>CLIENTE</b>	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
<b>CONTACTLESS</b>	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)
<b>E/M COMMERCE (ELECTRONIC/MOBILE COMMERCE)</b>	Acquisto o vendita di beni e servizi via internet utilizzando strumenti elettronici o dispositivi mobili (es. Smartphone e Tablet)
<b>MP</b>	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.
<b>NFC (NEAR FIELD COMMUNICATION)</b>	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
<b>TOKENIZZAZIONE</b>	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
<b>POS CONTACTLESS</b>	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
<b>SIM</b>	Acronimo di Subscriber Identity Module. È la carta con microprocessore che consente l'attivazione ed il funzionamento del servizio radiomobile numerico
<b>SMARTPHONE</b>	Telefono cellulare che abbina funzionalità di telefono cellulare a quelle di gestione di dati personali grazie alla presenza di particolari applicazioni ad hoc
<b>SMARTPHONE NFC</b>	Smartphone dotato di tecnologia NFC
<b>WALLET</b>	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
<b>Peer to Peer (P2P)</b>	Servizio di trasferimento denaro fra persone fisiche basato sull'identificazione del Rapporto Associato del beneficiario utilizzando il numero di cellulare di quest'ultimo

**FOGLIO INFORMATIVO**

<b>CANONE PERIODICO</b>	Spese fisse per l'offerta del servizio
<b>CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE</b>	Rappresenta l'eventuale costo che la Banca deciderà di applicare al cliente al momento dell'attivazione del Servizio
<b>BANCOMAT S.p.A.</b>	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.
<b>BANCOMAT Pay® DI BANCOMAT S.P.A.</b>	Sistema di pagamento al dettaglio gestito da BANCOMAT S.p.A., che consente di effettuare le operazioni di Peer to Peer con altri soggetti titolari del Servizio Mobile Payment ovvero titolari di analoghi servizi forniti da altri prestatori di servizi di pagamento, operanti sempre sul detto Circuito BANCOMAT Pay®.
<b>SMARTICKET.IT</b>	Servizio per il pagamento delle soste nelle fasce blu dei comuni aderenti
<b>ISSUER</b>	Istituto che ha emesso il sistema di pagamento al cliente finale
<b>PIN</b>	Codice Numerico personale per l'accesso ai servizi
<b>APP</b>	applicazione per apparecchi elettronici tipo PC, tablet PC, smartphone ecc. per fruire di servizi messi a disposizione dalla banca in modo semplice e diretto