

# Foglio informativo sui servizi di pagamento accessori al conto corrente BBVA

## Informazioni sulla Banca

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. – Succursale italiana

Corso Giacomo Matteotti, 10, 20121 - Milano

Numero di telefono: 800172639

Sito Web: [www.bbva.it](http://www.bbva.it)

E-mail: [servizioclienti@bbva.it](mailto:servizioclienti@bbva.it)

Iscritta nel registro della Banca d'Italia con il n. 3576.

Numero di iscrizione nel registro delle imprese 06862150155

Rappresentante legale della succursale italiana: Javier Lipuzcoa Serón

BBVA è una Banca iscritta nel registro delle imprese spagnole di Vizcaya, volume 2.083, pag. 1, foglio BI-17-A, voce 1 e ha una succursale italiana iscritta nel registro delle banche tenuto dalla Banca d'Italia con il numero 3576. La Banca è soggetta alla supervisione della Banca di Spagna (ubicata in Calle Alcalá nº 48, 28014, Madrid, sito Web spagnolo [www.bde.es](http://www.bde.es)) e della Commissione nazionale spagnola del mercato dei valori (CNMV), ubicata in calle Edison 4, Madrid, Spagna - sito Web [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es). La succursale italiana di BBVA è inoltre soggetta alla supervisione della Banca d'Italia per le materie di sua competenza. La succursale italiana di BBVA aderisce, attraverso BBVA, allo schema spagnolo di garanzia dei depositi.

## COS'È UN SERVIZIO DI PAGAMENTO?

I servizi di pagamento consentono al cliente di depositare, trasferire, prelevare o ricevere somme di denaro su un conto di pagamento.

I servizi di pagamento includono, tra l'altro, i bonifici, gli addebiti diretti, gli ordini permanenti (ad es. per le bollette), nonché il pagamento di tasse o imposte.

Tra i rischi principali di questo tipo di servizi, il cliente deve prendere in considerazione i seguenti:

- a) la mancata o errata esecuzione dell'operazione di pagamento dovuta a errori del Cliente, della Banca o di altri prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione dell'operazione;
- b) il malfunzionamento dei sistemi di pagamento;
- c) il potenziale impatto della variazione dei tassi di cambio.

Il bonifico istantaneo è irrevocabile e viene effettuato immediatamente, in qualunque momento esso venga richiesto dal cliente (24/7).

## TERMINI E CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>Bonifici Bancari</b>	
Bonifici Bancari ricevuti da Paesi SEE	0€
Bonifici Bancari ricevuti da Paesi non SEE	Servizio non disponibile
Bonifici Bancari effettuati verso Paesi SEE	0€
Bonifici Bancari effettuati verso Paesi non SEE	Servizio non disponibile
Richiesta di consenso per la revoca dell'ordine di pagamento/recupero fondi	0€
Comunicazione di rifiuto dell'ordine di pagamento	0€ per ciascuna comunicazione
Bonifico istantaneo (solo SEPA)	0€
Addebito diretto	0€
Revoca del mandato per l'addebito diretto	0€
<b>Data valuta</b>	
Data valuta per l'accredito di pagamenti ricevuti dal cliente	Il giorno in cui l'importo della transazione è stato pagato a BBVA
Data valuta per addebiti diretti	Stesso giorno
Data valuta per bonifici SEPA	Il giorno lavorativo successivo
Data valuta per bonifici istantanei	Data di esecuzione della transazione
<b>Orario limite</b>	
Orario limite per gli ordini di pagamento	<b>21:00</b> Se l'ordine di pagamento viene ricevuto dalla Banca oltre l'orario limite, sarà considerato come ricevuto il giorno lavorativo successivo.

	Nel caso di bonifici istantanei, l'esecuzione del pagamento avverrà subito dopo la ricezione dell'ordine di pagamento anche se l'ordine di pagamento è ricevuto oltre l'orario limite.
<b>Importo massimo delle operazioni di bonifico</b>	
Importo massimo per ciascuna operazione di bonifico SEPA ordinario	<b>6.000€</b>
Importo massimo giornaliero trasferibile tramite operazioni di bonifico SEPA ordinario	<b>6.000€</b>
Importo massimo per ciascuna operazione di bonifico istantaneo	<b>1.000€</b>
Importo massimo giornaliero trasferibile tramite operazioni di bonifico istantaneo	<b>3.000€</b>
Importo massimo mensile trasferibile tramite operazioni di bonifico istantaneo	<b>15.000€</b>
Numero massimo giornaliero di operazioni di bonifico istantaneo	<b>30</b>
Numero massimo mensile di operazioni di bonifico istantaneo	<b>100</b>

## RECESSO E RECLAMI

### RECESSO DAL CONTRATTO

Si prega di consultare il foglio informativo del conto corrente BBVA.

### TERMINE MASSIMO PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Si prega di consultare il foglio informativo del conto corrente BBVA.

### RECLAMI

Il Cliente dovrà inviare qualsiasi reclamo all'Ufficio reclami della Banca mediante:

- posta ordinaria all'indirizzo Corso Giacomo Matteotti 10, 20121 - Milano oppure
- posta elettronica ordinaria all'indirizzo [reclami@bbva.it](mailto:reclami@bbva.it) oppure
- posta elettronica certificata all'indirizzo [reclami@pec.bbva.it](mailto:reclami@pec.bbva.it) oppure

- attraverso la sezione "I miei messaggi" nell'app.

L'Ufficio reclami invierà una risposta ai reclami ricevuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Qualora, in situazioni eccezionali, la Banca non sia in grado di rispondere al reclamo del Cliente entro 15 giorni lavorativi, invierà al Cliente una risposta interlocutoria con indicazione dei motivi del ritardo, specificando il periodo entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque superare i 35 giorni lavorativi.

Il Cliente, qualora sia insoddisfatto della risposta o non abbia ricevuto risposta entro il termine sopra indicato (15 giorni lavorativi per reclami relativi ai servizi di pagamento) può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) mediante i moduli disponibili su [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso le sedi delle filiali della Banca d'Italia. Per ottenere ulteriori informazioni, il Cliente può contattare le filiali della Banca d'Italia oppure consultare il sito Web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), nonché la guida pratica dell'ABF, disponibile su [www.bbva.it/general/documenti-legali/altri-documenti/](http://www.bbva.it/general/documenti-legali/altri-documenti/).

Prima di ricorrere alle autorità giudiziarie, il Cliente dovrà tentare di raggiungere un accordo con la Banca, come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione (Decreto legislativo n. 28/2010 e successive modifiche). A tal fine, il Cliente può rivolgersi a: (a) il Conciliatore Bancario Finanziario, (consultare il sito Web [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) per ulteriori informazioni su come inviare un reclamo al Conciliatore) o (b) un altro organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro del Ministero di Giustizia.

## GLOSSARIO

<b>SEE</b>	Spazio Economico Europeo, ovvero tutti gli stati dell'UE più l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia.
<b>Addebito diretto</b>	Mediante un addebito diretto, il/la cliente autorizza una terza parte (il beneficiario) a richiedere alla banca di trasferire un importo di denaro dal conto del cliente al conto del beneficiario. La banca effettua il trasferimento nella data o nelle date concordate tra cliente e beneficiario. L'importo trasferito può variare.
<b>Giorno non lavorativo</b>	Sabato, domenica, feste nazionali italiane, feste nazionali UE (se rilevanti per la transazione) e tutti i giorni non lavorativi per tutti i soggetti coinvolti nell'esecuzione della transazione.
<b>Data di esecuzione dell'ordine di pagamento</b>	Data in cui la Banca riceve l'ordine dal Cliente. Gli ordini ricevuti oltre l'orario limite saranno considerati come ricevuti il giorno lavorativo successivo.
<b>Pagatore</b>	La persona che effettua un ordine di pagamento o avvia una transazione a favore del beneficiario.
<b>Ordine di pagamento</b>	Qualsiasi istruzione proveniente dal Cliente, in quanto pagatore o beneficiario, data alla Banca per l'esecuzione di una transazione.

<b>Orario limite</b>	Orario entro il quale l'ordine del Cliente viene considerato come ricevuto entro lo stesso giorno lavorativo.
<b>Giorno lavorativo</b>	Giorno in cui la Banca del pagatore o la Banca del beneficiario coinvolti nell'esecuzione della transazione sono operativi.
<b>Erogatore del servizio di pagamento</b>	La banca e/o uno dei seguenti istituti: istituti di moneta elettronica e di pagamento, nonché, laddove effettuino servizi di pagamento, banche, Poste Italiane SPA, la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali laddove non operino come autorità monetarie, lo Stato, le amministrazioni pubbliche regionali e locali laddove non operino come autorità pubbliche.
<b>SEPA</b>	<p>Sta per Single Euro Payments Area, ovvero area di pagamento unico in Euro e include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Paesi UE</li> <li>■ Paesi SEE</li> <li>■ Svizzera</li> <li>■ Andorra, Monaco, San Marino e Città del Vaticano.</li> </ul>
<b>Bonifico SEPA</b>	Con il bonifico, la banca trasferisce un importo di denaro dal conto del/della cliente a un altro, secondo le istruzioni del/della cliente, verso paesi SEPA.
<b>Bonifico non SEPA</b>	Con il bonifico, la banca trasferisce un importo di denaro dal conto del/della cliente a un altro, secondo le istruzioni del/della cliente, verso paesi non SEPA.
<b>Bonifico ricorrente</b>	Trasferimento periodico di un importo di denaro specificato dal conto del/della cliente a un altro, effettuato dalla banca secondo le istruzioni del/della cliente.
<b>Data valuta</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data dell'operazione e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati/accreditati gli eventuali interessi.