Documento Informativo e Condizioni per operazioni di pagamento occasionali Cbill, PagoPA, Bollo veicoli, F24 Ordinario e Semplificato

Informazioni sulla Banca

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), S.A. – Succursale italiana

Corso Vittorio Emanuele II, 9, 20122 - Milano

Numero di telefono: 800172639

Sito Web: www.bbva.it

Indirizzo e-mail: servizioclienti@bbva.it

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

Numero di iscrizione nel registro delle imprese: 06862150155

BBVA è una banca iscritta nel registro delle imprese spagnolo di Vizcaya, volume 2.083, pag. 1, foglio BI-17-A, voce 1 e ha una succursale italiana, a Milano, 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, Spagna - Sito Web 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. La succursale italiana di BBVA è inoltre soggetta alla supervisione della Banca d'Italia per le materie di sua competenza.
La filiale italiana di BBVA aderisce, attraverso BBVA, allo schema spagnolo di garanzia dei depositi.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Le operazioni di pagamento occasionali Cbill, PagoPA, Bollo veicoli, F24 Ordinario e Semplificato sono operazioni di pagamento che la Banca effettua, in modo non ricorrente e in assenza di un contratto quadro con il Cliente, su richiesta di quest'ultimo in modalità telematica.

Le operazioni di pagamento Cbill, PagoPA, Bollo veicoli, F24 Ordinario e Semplificato consentono al Cliente di pagare on-line bollette, tasse, tributi e avvisi di pagamento emessi dalle Pubbliche Amministrazioni e dalle aziende private aderenti.

Per poter disporre un'operazione di pagamento Cbill, PagoPA, Bollo veicoli o F24 Ordinario e Semplificato, il Cliente deve essere titolare di un Conto Corrente BBVA: per informazioni sul conto e sui relativi servizi accessori, consulta i documenti di trasparenza relativi al Conto Corrente BBVA.

L'importo massimo per operazione di pagamento di F24 Ordinario e Semplificato è pari a Euro 400.000.

Il **principale rischio** per il Cliente è legato alla possibile presenza di problemi tecnici che impediscano alla Banca di eseguire l'ordine di pagamento trasmesso dal cliente correttamente e nei tempi previsti.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Commissione per operazione	Pagamenti Cbill, Pago PA, Bollo veicoli: 1,50 € F24 Semplificato: 0,00 € F24 Ordinario: 0,00 €
Data valuta di addebito per operazione	Data di disposizione dell'ordine di pagamento
Tempi massimi di esecuzione per operazione	Il pagamento ha effetto solutorio

MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL CONSENSO ALL'ESECUZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

L'ordine di pagamento è trasmesso dal Cliente alla Banca in via telematica attraverso l'App BBVA o l'area web accessibile dal sito bbva.it, seguendo le istruzioni ivi contenute. Il Cliente deve in particolare indicare:

- per Cbill, Pago PA, F24 Ordinario e Semplificato: l'ente creditore e il codice di identificazione della bolletta, tassa, tributo o avviso di pagamento che intende pagare;
- per Bollo veicoli: nome e cognome del titolare del veicolo, tipologia e targa del veicolo.

A fronte dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, il relativo importo è addebitato sul Conto Corrente BBVA intestato al Cliente.

Il consenso si intende prestato dal Cliente nel momento in cui trasmette l'ordine di pagamento alla Banca confermando la volontà di eseguire il pagamento secondo la procedura prevista nell'App BBVA o nell'area web accessibile dal sito bbva.it. In tale momento, l'ordine di pagamento diventa irrevocabile.

INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Il Cliente può consultare e scaricare su supporto durevole il presente documento prima di eseguire un'operazione di pagamento Cbill, PagoPA, Bollo veicoli o F24 Ordinario e Semplificato direttamente nell'App BBVA o nell'area web accessibile dal sito bbva.it.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, la Banca mette a disposizione del Cliente le informazioni previste dalla normativa di trasparenza attraverso l'App BBVA e l'area web accessibile dal sito bbva.it.

OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O INESATTE

Qualora il Cliente venga a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, lo deve comunicare a BBVA in modo tempestivo. In ogni caso, la comunicazione deve avvenire non oltre 13 mesi dalla data di addebito del pagamento, a meno che BBVA abbia omesso di fornire o mettere a disposizione del Cliente le informazioni relative all'operazione di pagamento previste dalla normativa di trasparenza. In caso di operazioni non autorizzate, BBVA rimborserà tempestivamente l'importo dell'operazione al Cliente.

RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

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

- posta ordinaria all'indirizzo Corso Vittorio Emanuele II 9, 20122 – Milano;
- posta elettronica ordinaria all'indirizzo reclami@bbva.it;
- posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.bbva.it;
- la sezione "I miei messaggi" nell'App BBVA o nell'area web accessibile dal sito bbva.it.

L'Ufficio reclami invierà una risposta ai reclami ricevuti entro quindici (15) giorni lavorativi. Qualora, in situazioni eccezionali, la Banca non sia in grado di rispondere al reclamo del Cliente entro tale termine, 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 supererà i 35 giorni lavorativi. Il Cliente può altresì presentare esposti alla Banca d'Italia.

Il Cliente, qualora sia insoddisfatto della risposta della Banca o non abbia ricevuto risposta entro il termine sopra indicato, può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) mediante i moduli disponibili su 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 nonché la guida pratica dell'ABF, disponibile su 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 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.

La normativa vigente (d.lgs. n. 385/1993 e d.lgs. n. 11/2010) definisce le sanzioni amministrative e pecuniarie applicabili alla Banca in caso di violazioni degli obblighi della Banca stessa in relazione alla prestazione di servizi di pagamento.

GLOSSARIO

Cbill	Cbill è un servizio che consente di effettuare il pagamento di utenze e di altri servizi a favore di soggetti convenzionati sia privati che pubblici. Per l'esecuzione del pagamento è, nei casi più comuni, necessario disporre della bolletta/avviso, con l'evidenza del relativo numero e importo oltre che del beneficiario.
PagoPA	PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici dedicato ai pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.
F24 Ordinario	Il modello F24 Ordinario è il modello unificato, strutturato su più sezioni, utilizzato per pagare la totalità di imposte erariali, regionali e locali, nonché contributi previdenziali e assicurativi e tributi di diversi enti. È il formato standard e più versatile, che consente la compensazione di crediti e debiti d'imposta.
F24 Semplificato	Il modello F24 Semplificato è un modello di pagamento unificato introdotto per agevolare i contribuenti che devono pagare imposte erariali, regionali e degli enti locali.
Bollo veicoli	Il tributo che tutti i possessori di un veicolo iscritto al Pubblico Registro Automobilistico sono tenuti a versare.