

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA
(Ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 2026, c.d. "Codice del Consumo")

Avvertenze preliminari

La presente informativa precontrattuale contiene alcune importanti indicazioni sui contratti per la prestazione di servizi di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento e/o di distribuzione assicurativa per i quali la **Banca Popolare del Lazio S.C.p.A.** (di seguito anche, la "Banca") prevede la possibilità di conclusione a distanza in forza di quanto previsto dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, numero 206 ("Codice del Consumo") ed è fornita alla clientela nella fase delle trattative e comunque prima che la stessa sia vincolata da un contratto a distanza ovvero da un'offerta. Ulteriori informazioni in merito ai predetti servizi ed alle modalità con cui gli stessi sono forniti sono contenute nella modulistica contrattuale e precontrattuale relativa a ciascun servizio (come di seguito meglio individuata) consegnata dalla Banca in conformità alla normativa applicabile prima della conclusione del relativo contratto. Si raccomanda, pertanto, al Cliente di esaminare la presente informativa unitamente alla predetta documentazione prima di sottoscrivere uno dei contratti offerti dalla Banca attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

Definizioni

- a) **"Codice del Consumo"**: Decreto Legislativo del 6 settembre 2005, numero 206 e successive modifiche e integrazioni (di seguito anche "Decreto");
- b) **"Consumatore"**: qualunque soggetto di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a del Codice del Consumo;
- c) **"Cliente"**: soggetto già censito ovvero soggetto, non ancora censito, che desidera sottoscrivere contratti e servizi accessori a distanza;
- d) **"Contratto a distanza"**: qualunque contratto concluso tra la Banca e il Consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza che impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla fase della conclusione del contratto, compresa; ciò avviene senza la presenza simultanea di entrambe le parti (a titolo esemplificativo via posta, internet, ecc.);
- e) **"Reclamo"**: ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) alla Banca un suo comportamento o un'omissione;
- f) **"Servizio/Servizi finanziari"**: sono i servizi e le attività di natura bancaria, finanziaria, di pagamento, alla propria clientela, per i quali, tempo per tempo, la Banca prevede la conclusione del contratto a distanza;
- g) **"Supporto durevole"**: qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
- h) **"Tecniche di comunicazione a distanza"**: qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea delle parti, sia impiegato per la conclusione di un contratto a distanza;
- i) **"Web collaboration"**: piattaforma digitale che permette di instaurare un dialogo tra la banca (anche per il tramite di un consulente finanziario) e il cliente, secondo logiche di videoconferenza, per la conclusione di un contratto a distanza.

Informazioni relative alla Banca Popolare del Lazio S.C.p.A.

Banca Popolare del Lazio S.C.p.A. presta alla propria clientela servizi di natura bancaria e finanziaria, servizi di pagamento, nonché servizi di investimento e di distribuzione assicurativa.

- Sede legale e amministrativa: Via Martiri delle Fosse Ardeatine, 9 - cap 00049 Velletri (Roma).
- Numero di iscrizione al Registro delle Imprese (cod. fiscale/P. Iva): C.F. n. 04781291002 - P.I. n.15854861000.

- Telefono: 06964401
- E-mail: bplazio@bplazio.it / Sito internet: www.bplazio.it / PEC: dg.bplazio@legalmail.it
- Iscritta all'Albo delle Banche: cod. ABI 5104.5.
- Iscrizione albo delle banche autorizzate n° 5237.

Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare del Lazio, iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 5104. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

Informazioni relative ai contratti e ai servizi prestati

La Banca consente alla propria clientela di sottoscrivere a distanza contratti relativi ad una pluralità di prodotti e servizi prestati e/o distribuiti dalla medesima tra i quali varie tipologie di **conti correnti e di pagamento, carte di pagamento, finanziamenti di diversa tipologia e natura**.

In conformità a quanto previsto dalla vigente normativa, in relazione a tali prodotti e servizi la Banca rende disponibili, prima della conclusione dei relativi contratti o della sottoscrizione di proposte vincolanti, specifici documenti di natura contrattuale e precontrattuale. Tale documentazione varia in funzione dei prodotti e dei servizi offerti e, per quanto concerne i servizi prestati dalla Banca, comprende le relative condizioni contrattuali e, ove previsti, il *“Documento Informativo sulle Spese” (“FID”)*, i *“Fogli informativi”* e/o specifici *“Fascicoli Informativi”*.

Tutti i predetti documenti, redatti secondo schemi definiti dalle competenti autorità di vigilanza, contengono informazioni essenziali sulla Banca, sulle condizioni economiche dell'offerta, sulle principali caratteristiche e i rischi tipici delle operazioni o dei servizi offerti e devono pertanto essere attentamente consultati dal consumatore prima di sottoscrivere un contratto o una proposta.

Ulteriori informazioni utili per il consumatore possono essere reperite nelle diverse Guide rese disponibili dalla Banca e scaricabili sul sito all'indirizzo <https://www.bplazio.it/trasparenza/>, e nell'informativa sulla tutela dei dati personali fornita dalla Banca ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE numero 2016/679.

Condizioni economiche applicabili ai contratti offerti a distanza

La sottoscrizione di un Contratto a distanza con le modalità tempo per tempo previste dalla Banca non comporta alcun costo aggiuntivo per il Cliente rispetto ai costi ordinariamente previsti dalla relativa documentazione d'offerta richiamata al precedente paragrafo.

Informazioni relative alla modalità di conclusione del contratto e Servizi

Il Contratto a distanza può essere sottoscritto tramite strumenti di *“web collaboration”*, ricevendo la documentazione precontrattuale e contrattuale tramite mail all'indirizzo comunicato dal cliente oppure tramite **l'area riservata del proprio servizio di Internet Banking**.

Il Cliente appone sul documento contrattuale del prodotto/servizio scelto, in ogni sua parte, la propria firma elettronica (digitale ovvero nelle altre modalità tempo per tempo rese disponibili). Il Cliente, solamente dopo aver preso visione dei documenti relativi alla trasparenza del singolo prodotto/servizio e averne data conferma, può procedere alla sottoscrizione del contratto. Il contratto deve considerarsi concluso nel momento in cui la Banca riceve la proposta contrattuale compilata in ogni sua parte e completa di tutti gli allegati previsti a corredo.

In taluni casi la Banca, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, si riserva il diritto di respingere la richiesta del Cliente, ad esempio qualora la documentazione rechi informazioni non coerenti ovvero riferite a documenti identificativi scaduti alla data di sottoscrizione o laddove le valutazioni interne abbiano dato esito negativo con conseguente mancata conclusione del contratto. La Banca comunica l'esito delle proprie valutazioni a mezzo *mail* o altro mezzo idoneo ovvero, in caso di esito positivo, dando esecuzione al contratto. Da tale momento, in caso di esito positivo, il contratto acquista piena efficacia. In caso di valutazione negativa il contratto resta, invece, privo di ogni efficacia e si risolve. Al Cliente non

viene addebitato alcun costo per lo svolgimento della fase valutativa. Il Contratto sottoscritto dal cliente è messo a disposizione dello stesso nella propria area riservata del **servizio di internet banking**.

Termini e modalità per l'esercizio del diritto di recesso

Ai sensi dell'articolo 67-duodecies del Codice del Consumo, il Cliente può recedere dal Contratto a distanza senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il **termine di 14 giorni** dalla data di conclusione del Contratto, mediante una comunicazione scritta firmata in originale dall'intestatario del rapporto che ne richiede la chiusura, da inviare tramite raccomandata A/R al seguente recapito: Banca Popolare del Lazio S.C.p.A., Viale Martiri delle Fosse Ardeatine n. 9, CAP 00049 Velletri (RM), oppure tramite PEC al seguente indirizzo: dg.bplazio@legalmail.it.

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Alla ricezione della comunicazione di recesso del Cliente, la Banca procede alla chiusura del rapporto nei tempi previsti dal Contratto.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, le eventuali operazioni effettuate dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale si esercita il recesso, si intenderanno valide ed efficaci nei suoi confronti. Il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato dalla Banca, alle condizioni economiche previste dal Contratto a distanza.

La Banca è tenuta a rimborsare al consumatore tutti gli importi da quest'ultimo versati in conformità del Contratto a distanza, eccetto l'importo del Servizio effettivamente prestato come sopra indicato, entro e non oltre trenta giorni, dalla data in cui la Banca ha ricevuto la comunicazione di recesso da parte del Cliente.

Il Consumatore è tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo del Servizio effettivamente prestato e le restituisce qualsiasi bene o importo che abbia ricevuto da quest'ultima entro e non oltre trenta giorni dall'invio della comunicazione di recesso. Per i finanziamenti diretti principalmente a permettere di acquistare o mantenere diritti di proprietà su terreni o edifici esistenti o progettati, o di rinnovare o ristrutturare edifici, l'efficacia del recesso è subordinata alla restituzione sopra indicata.

Se ad un contratto a distanza relativo ad un determinato servizio finanziario è aggiunto un altro contratto a distanza riguardante servizi finanziari prestati dalla Banca ovvero da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e la Banca, questo contratto aggiuntivo è risolto, senza alcuna penale, qualora il consumatore eserciti il suo diritto di recesso secondo le modalità sopra indicate.

Conseguenze del mancato esercizio del diritto di recesso

Nei casi di mancato esercizio del recesso, il Contratto è eseguito alle condizioni e secondo i termini indicati nello stesso e nella documentazione d'offerta e il Cliente è tenuto a corrispondere alla Banca i corrispettivi e gli ulteriori oneri dovuti per i Servizi effettivamente prestati in pendenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso.

I termini di durata minima dei Contratti e le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi sono indicati nella documentazione relativa a ciascun Servizio resa disponibile tramite il sito della Banca e/o fornita al cliente prima dell'adesione.

Informazioni sui rischi

La Banca adotta costantemente standard elevati per garantire la sicurezza di contratti e operazioni concluse a distanza. Tuttavia, l'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario determina in genere un innalzamento del livello di rischio di sicurezza delle operazioni (esempio illecita appropriazione di codici di sicurezza e/o dati tramite le c.d. operazioni di phishing, ecc.).

Il Cliente è identificato dalla Banca esclusivamente mediante dispositivi e procedure (che comprendono numerazioni e/o codici numerici statici o dinamici e/o caratteristiche biometriche), che gli permettono di avvalersi delle tecniche di

Informativa precontrattuale sui contratti e servizi a distanza

comunicazione tempo per tempo rese disponibili dalla Banca (ad esempio internet banking, phone banking, mobile banking), per effettuare interrogazioni e/o disposizioni a valere sui rapporti contrattuali in essere e altre operazioni a distanza attraverso qualsiasi supporto (esempio personal computer, tablet, smartphone, smart tv, ecc.).

Pertanto, il Cliente è tenuto a mantenere segreti e riservati tutti i codici, i dispositivi e le procedure utilizzate per accedere e utilizzare i servizi della Banca.

L'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza comporta, infatti, la responsabilità del Cliente per l'esecuzione, comunque e da chiunque, di operazioni dispositive a valere sul proprio rapporto, tramite i propri dispositivi e procedure di autenticazione. Il Cliente, dunque, è responsabile della loro custodia e del corretto utilizzo nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo ovvero abuso, anche ad opera di terzi, e/o dallo smarrimento o sottrazione degli stessi. La fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che questa inevitabilmente comporta.

Legge applicabile e lingua delle comunicazioni

Ai rapporti tra Banca ed i Clienti relativi ai Contratti si applica la legge italiana. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e la Banca in relazione al Contratto a distanza sarà competente l'autorità giudiziaria nella cui circoscrizione il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto. Nella documentazione precontrattuale e contrattuale, nell'utilizzo dei Servizi e nelle relative comunicazioni nella durata del Contratto a distanza sarà utilizzata la lingua italiana.

Informazioni relative al reclamo/ricorso

La Banca osserva, nei rapporti con la Clientela, le disposizioni di cui al TUB, al TUF, al Codice del Consumo e le relative disposizioni di attuazione come successivamente integrate e modificate.

Il cliente può presentare un reclamo alla banca, per lettera raccomandata A/R o per via telematica, inviandolo all'Ufficio Reclami della Banca Popolare del Lazio - Via Martiri delle Fosse Ardeatine, 9 - 00049 - Velletri (RM) bplazio@bplazio.it - ufficio.reclami@pec.bplazio.it, che provvederà a rispondere entro 60 giorni.

Per i servizi di pagamento la Banca deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure rivolgersi presso gli sportelli Banca Popolare del Lazio

Se sorge una controversia con la Banca/Intermediario, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca/Intermediario, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente.

Per questo servizio è possibile rivolgersi a:

- Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, telefono 06/674821, sito internet www.conciliatorebancario.it, oppure rivolgersi presso gli sportelli Banca Popolare del Lazio.

Altri diritti del Cliente

Il Cliente, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione dei servizi, ha diritto:

- (i) di opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio;
- (ii) di ricevere i contratti e la documentazione esclusivamente su supporto cartaceo, con conseguente applicazione dei costi ove pattuiti. Infatti, l'invio delle comunicazioni in forma cartacea prevede l'applicazione al Cliente delle spese per la produzione e l'invio delle comunicazioni stesse in formato

cartaceo, così come indicato nella documentazione di trasparenza della Banca, fatta eccezione per i casi previsti dalla legge nei quali non può essere addebitato alcun costo alla clientela;

- (iii) (idi cambiare la Tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa;
- (iv) di recedere dai prodotti e dai servizi fruiti secondo le modalità previste dai relativi contratti.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta alla Banca ai seguenti recapiti: raccomandata a/r a Banca Popolare del Lazio S.C.p.A. Viale Martiri delle Fosse Ardeatine n. 9, CAP 00049 Velletri (RM), oppure tramite PEC al seguente indirizzo: dg.bplazio@legalmail.it.