

FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

SERVIZIO YOUWEB

(servizio di internet banking riservato a clienti privati minorenni, tutori e amministratori di sostegno)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: www.bancobpm.it. E-mail: contattaci@bancobpm.it

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

Nome/Ragione Sociale:	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco:
Cognome:	Telefono:
Iscrizione ad Albi o Elenchi:	E-Mail:
Sede:	Qualifica:

CHE COS'E' IL SERVIZIO YOUWEB

"YouWeb" è il servizio di Internet Banking riservato esclusivamente ai clienti privati minorenni, tutori e amministratori di sostegno che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto.

Attraverso questo canale i clienti possono accedere online ai rapporti abilitati presso la Banca (conto corrente e dossier titoli) ed usufruire di servizi informativi (saldo e movimenti conto, situazione dossier) oltre che disporre operazioni di banking (bonifici, ricariche cellulare e ricariche di carte prepagate, pagamento MAV e RAV, pagamento utenze, canone TV ed F24) e di trading (compravendita titoli Italia ed Estero).

Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con il Servizio "YouWeb" si vedano i fogli informativi dei rapporti collegati.

Il servizio di internet banking dedicato ai clienti privati (esclusi minorenni, tutori e amministratori di sostegno) è offerto attraverso il contratto di Identità Digitale.

Trading On Line

L'attivazione del Servizio "Trading On Line" presuppone che il cliente abbia sottoscritto il Servizio "YouCall" e risulti intestatario del contratto per la prestazione di servizi di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini, nonché del contratto di deposito titoli a custodia e amministrazione. Solo in questo caso sarà possibile aderire al Servizio di "Trading on Line" tramite "YouWeb", attraverso il quale è possibile consultare dati di Borsa ed effettuare compravendita di strumenti finanziari trattati sia su Borsa Italiana che su alcuni mercati internazionali. Il Servizio sul canale YouWeb è disponibile su diverse linee, in relazione alla tipologia di informazioni e funzionalità desiderate, e può comportare l'addebito di un canone mensile differenziato, a seconda della linea scelta dal Cliente.

Il Servizio "Trading On Line" può inoltre essere integrato con servizi opzionali che, in relazione al profilo scelto, possono comportare l'applicazione di canoni mensili aggiuntivi per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (ad es.: USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

"YouAlert"

"YouAlert", con l'utilizzo della rete telefonica mobile o via Internet, provvede ad inviare per SMS, via posta elettronica mediante e-mail e tramite notifica inviata con "YouApp" se installata, informazioni inerenti i rapporti abilitati e/o i principali titoli e mercati finanziari, come da norme contrattuali. Il servizio è disponibile in via opzionale.

Servizio "YouApp"

YouApp consente al Cliente di accedere in mobilità tramite i propri device, collegati alla rete internet, alle principali funzioni interrogative e dispositive di banking e trading.

Mediante la medesima applicazione è possibile accedere alla modalità di "Autenticazione Forte" tramite Token Software.

Servizio di Posta Personale

Il servizio consente al Cliente di sostituire l'invio delle comunicazioni di posta ordinaria con l'invio in formato elettronico non modificabile delle medesime comunicazioni (cd. "dematerializzazione").

Con l'attivazione del servizio il Cliente procede all'elezione speciale di domicilio.

Servizio di "Firma Digitale"

Con le credenziali di accesso e l'OTP il Cliente può chiedere l'emissione del certificato qualificato emesso da un Certificatore Qualificato ed individuato dalla Banca per la sottoscrizione di documenti ed atti con Firma Digitale.

La Firma così prodotta è una firma elettronica qualificata idonea a soddisfare il requisito della forma scritta secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Tutti i documenti e atti sottoscritti dal Cliente con Firma Digitale unitamente ai correlati documenti sottoscritti dalla Banca mediante apposizione della propria Firma Digitale, saranno resi disponibili nell'apposita Sezione Posta Personale - Contratti e Proposte.

Modalità di attivazione

Per aderire a "YouWeb" è necessario essere titolari di un contratto di conto corrente, conto deposito carta conto o carta prepagata presso una delle filiali della Banca e richiedere di aderire al servizio che consente di monitorare i propri rapporti in remoto attraverso questo canale. Sono disponibili inoltre servizi dispositivi di banking per i quali è necessario sottoscrivere il contratto per la prestazione di ordini di pagamento a favore di terzi e pagamenti vari. Per la consultazione e negoziazione titoli fare riferimento al paragrafo "Trading on line".

Sicurezza e accesso al Servizio

L'accesso al Servizio "YouWeb" avviene attraverso il box "Area Clienti" e accesso aree riservate "PRIVATI" presente sui siti pubblici di tutte le Banche del Gruppo Banco BPM.

L'identificazione avverrà attraverso il **codice identificativo** consegnato in fase di adesione al servizio, il **PIN** modificato in occasione del primo accesso e la **Password usa e getta** riportata sul dispositivo di sicurezza. Per effettuare disposizioni da "YouWeb", sarà richiesta la **Password usa e getta** per confermare le operazioni di banking (ad eccezione di quelle ritenute a basso rischio quali, a titolo esemplificativo, le ipotesi di pagamenti verso beneficiari già censiti dallo stesso Cliente all'interno del Servizio, operazioni nelle quali il Cliente riveste contemporaneamente la figura di ordinante e beneficiario, pagamenti di basso valore).

Assistenza clienti Servizi You

L'Assistenza clienti è accessibile ai seguenti recapiti telefonici:

- dall'Italia (con telefono fisso o cellulare) al numero **800 024 024**
- dall'estero al numero **+39 02 43371234**

- via e-mail all'indirizzo assistenza.clienti@bancobpm.it

Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (canone, commissioni e altre spese di servizio, ecc.);
- rischi legati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, quali l'interruzione, il rallentamento o il mancato accesso alla rete Internet o alla rete telefonica;
- smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di riconoscimento per l'accesso e l'operatività del servizio, prima che il Cliente ne richieda il blocco;
- smarrimento o furto di apparecchiature elettroniche che conservino la memorizzazione dei codici di accesso;
- interruzioni, sospensioni o anomalie di servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca (blocco dei flussi dati da parte dei fornitori, interruzioni del servizio di erogazione dell'energia elettrica o del Centro Messaggi del gestore telefonico, ecc.);
- ritardo o mancata esecuzione di transazioni e/o di invio messaggi causati dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento dei servizi dispositivi (regole della Borsa Italiana, della CONSOB, ecc.) o degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, di un telefono cellulare, ecc.).

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese Gestione Rapporto

▪ canone servizio internet banking		2,00 €
▪ periodicità		mensile
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone		2
▪ numero canoni mensili esenti (dalla data di attivazione)		3
▪ attivazione dispositivo di sicurezza card/tastiera (se attivata)		15,00 €
▪ costo di spedizione dispositivo di sicurezza (se attivato)		7,00 €
▪ sostituzione token di sicurezza (se attivato)		0,00 €
▪ mancata restituzione dispositivo di sicurezza card/tastiera		15,00 €
▪ attivazione dispositivo di sicurezza token app (se attivato)		0,00 €

Spese Trading on line

▪ canone mensile servizio 'trading online' - linea youbanking	1	25,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone	2	15
▪ canone mensile servizio 'trading online' linea base		3,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone		1
▪ canone mensile servizio 'trading online' linea silver		8,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone		3
▪ canone mensile servizio 'trading online' linea gold		20,00 €
▪ numero minimo operazioni mensili eseguite per esenzione canone		20

Servizio "YouAlert" (sms, e-mail notifica push)

▪ canone mensile su opzione "youalert" (se attivato)		2,00 €
--	--	--------

Pacchetti opzionali

¹ Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking

² Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking

▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' base - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' silver - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' gold - europa2	10,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - usa	12,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - europa1	15,00 €
▪ canone mensile x 'borse estere tempo reale' youbanking - europa2	10,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea base	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea base	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea silver	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea silver	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea gold	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea gold	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nyse in tempo reale - linea youbanking	6,00 €
▪ can.mens. x quotazioni nasdaq in tempo reale - linea youbanking	6,00 €

Informazioni particolari

- frequenza di invio del documento di sintesi minima annuale

RECESSO E RECLAMI

Recesso in caso di Offerta Fuori Sede

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge:

- il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e fogli informativi;
- restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

Recesso dal contratto

Il cliente e la banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione in forma scritta, dal contratto. Nel caso, tuttavia, di recesso della banca sarà comunque dovuto al Cliente il preavviso di almeno un giorno, e, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "cliente al dettaglio" o di "consumatore" un preavviso non inferiore a due mesi. E' fatto salvo il diritto per la banca nei confronti del Cliente "consumatore" o del "cliente al dettaglio" di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo. In seguito al recesso, resta a carico del Cliente l'onere di avvisare prontamente le altre eventuali parti interessate ai rapporti inclusi nel Servizio. Se si è in possesso del Token Card / Tastiera e non viene restituito verranno applicate le relative spese di "Mancata restituzione Token Card / Tastiera" come da contratto sottoscritto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta presso la propria Filiale. Tale tempistica non ha effetto nel caso in cui il titolare del rapporto non provveda a sanare eventuali posizioni debitorie irregolari.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali della Banca;

- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Banco BPM S.p.A.

Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi

- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet:

www.bancobpm.it

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo:

reclam@bancobpm.it

- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:

reclami@pec.bancobpm.it

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia relativo a servizi di pagamento, la Banca è tenuta a rispondere entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà 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 cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o se non l'ha ricevuta entro i termini previsti, potrà:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. n. 385/1993; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria; oppure, in alternativa;
- attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie – ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito www.conciliatorebancario.it). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il procedimento avanti l'Arbitro Bancario Finanziario e il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 avanti al Conciliatore bancario e Finanziario, alla condizione di procedibilità per chi intende esercitare in

giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari.

In relazione alla sopra citata previsione (di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010 e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo) si propone di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal futuro contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale e sempreché **il predetto Organismo sia presente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore**. Fermo restando che è comunque in facoltà del Cliente che **rivesta la qualità di "consumatore" presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia oppure rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento.**

LEGENDA

Anomalie di servizio	Eventi che producono risposte di sistema non congruenti con le istruzioni originariamente impartite.
Autenticazione Forte (Strong Authentication)	Indica la procedura di autenticazione con cui la Banca accerta l'identità del Cliente che accede ai servizi a lui dedicati e autorizza le operazioni. La procedura prevede che il Cliente debba obbligatoriamente autenticarsi tramite utilizzo di almeno due fattori di sicurezza (c.d. "Credenziali"), indipendenti tra loro, i quali corrispondono a "qualcosa che solo il Cliente conosce" (ad es: codice identificativo/password e PIN), a "qualcosa che solo il Cliente possiede" (ad es: telefono cellulare o Token), a "qualcosa che caratterizza il Cliente" (ad es. impronta digitale, timbro vocale o altre caratteristiche uniche del corpo umano (biometria)).
E-mail (electronic mail)	Letteralmente: "posta elettronica". Identifica una tipologia di spedizione di messaggi di testo sotto forma elettronica.
Modalità protetta	I dati inseriti e le informazioni visualizzate vengono crittografate, in modo da risultare "illeggibili" durante il transito attraverso Internet.
Notifica Push	Tipologia di messaggistica istantanea.
SMS	Short Message Service - Servizio di invio di brevi messaggi di testo attraverso reti di fonia mobile.
Token software	Indica lo strumento di sicurezza necessario per l'autenticazione in modalità di "strong authentication", atto a generare un codice OTP o "One Time Password" disponibile forma di programma software utilizzabile da proprio device.
YouApp	Indica l'applicazione scaricabile dagli store dei più diffusi sistemi operativi per accedere alle principali modalità operative ed informative del servizio.