

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### YOULOUNGE

#### 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](http://www.bancobpm.it). E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)

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

#### CHE COS'E' IL SERVIZIO YOULOUNGE

"YouLounge – The Trade Club" è una business community virtuale ovvero una piattaforma web che aiuta le aziende a:

- **promuovere il proprio nome e i propri prodotti**, creando nuove opportunità di business;
- lanciare nuovi brand o **nuovi prodotti**;
- interagire con gli altri partecipanti alla community (imprese italiane e straniere) in modo personalizzato per assicurarsi un'**identificazione mirata dei propri marchi e dei prodotti**;
- **raccogliere proposte, suggerimenti, notizie in generale sulle esigenze e** richieste delle controparti traendone informazioni che potrebbero essere utili per la divulgazione dei propri prodotti, la realizzazione di nuovi o il miglioramento di quelli già sul mercato.

"YouLounge – The Trade Club" nasce da un accordo strategico siglato con il Gruppo Santander.

I partner della TRADE CLUB ALLIANCE operano attualmente in diversi paesi delle seguenti aree geografiche: Nord America, Sud America, Europa, Asia, Africa. Tale copertura territoriale, in continua evoluzione, è già estesa a circa 50 Paesi rappresentativi delle zone di sviluppo commerciale più interessanti del mondo, dando vita ad una comunità di business con un potenziale di oltre 100.000 aziende nel mondo.

Caricando sulla piattaforma la propria "business card", cioè un profilo con i dati caratteristici aziendali, le imprese aderenti a YouLounge possono usufruire di una vetrina virtuale per la promozione dei propri prodotti, nonché ricevere messaggi dalle altre aziende che partecipano alla community e sviluppare innumerevoli contatti B2B con controparti italiane e/o estere.

Oltre al sostegno puramente digitale, sarà possibile per i clienti di YouLounge, in virtù della partecipazione alla Trade Club Alliance, essere oggetto di iniziative sul territorio organizzate dalle Banche Partners quali, ad esempio, eventi mirati, corridoi bilaterali, focus di settore merceologico, rendendo in questo modo la digitalizzazione della piattaforma, ibrida, sfruttando il canale delle relazioni commerciali per rendere più efficaci i servizi di YouLounge.

Allo scopo di garantire un ambiente di business selezionato e virtuoso, tutte le Banche Partners della Trade Club Alliance si attengono a precise linee guida circa i criteri di ammissibilità e permanenza all'interno della Community di un'azienda cliente e ne verificano l'adeguatezza monitorandone periodicamente la conformità ai requisiti stabiliti (es. classe di rating, assenza di elementi pregiudizievoli, blacklists e Anty money laundry histories).

L'eventuale perdita di uno dei requisiti di partecipazione alla Community comporta per l'azienda interessata o una temporanea sospensione delle proposte di contatto B2B, pur continuando ad essere garantita all'utente la possibilità di navigare in autonomia all'interno della piattaforma, o l'esclusione dalla stessa. In ogni caso, ciascuna Banca Partner della Trade Club Alliance può decidere a propria discrezione se sospendere o meno a un cliente l'accesso e la permanenza all'interno della Community.

"YouLounge – The Trade Club" è accessibile agli utenti 7 giorni su 7 e 24 ore su 24, con qualche breve intervallo per effettuare attività di aggiornamento o manutenzione.

### Modalità di attivazione

L'attivazione del servizio avviene tramite sottoscrizione, in filiale, dello specifico contratto di adesione a "YouLounge – The Trade Club".

### Accesso al servizio

Per accedere alla Business Community i clienti Banco BPM devono disporre di un collegamento di remote banking YouBusiness Web, versioni Mono, Multi o Plus/Extra.

### 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;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, ecc.);
- rischi connessi al trasferimento al di fuori dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo ai sensi del GDPR dei dati personali condivisi tramite messaggi.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### Spese

- |                |   |        |
|----------------|---|--------|
| ▪ canone annuo | 1 | 0,00 € |
|----------------|---|--------|

### Particolarità

- |                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| ▪ modalita' di addebito del canone | annuale anticipato |
|------------------------------------|--------------------|

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

1. Il contratto ha effetto dalla data di sottoscrizione ed è a tempo indeterminato.
2. Il Cliente e la Banca hanno facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione in forma scritta, a mezzo di lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata con un preavviso di 30 giorni di calendario.

E' fatto salvo il diritto per la Banca qualora ricorra un giustificato motivo di recedere dal contratto in ogni momento, in deroga al termine di preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente.

La Banca si riserva il diritto di determinare se le caratteristiche e/o la condotta di un Utente sia coerente o meno con il presente Contratto o con le Condizioni di Utilizzo del Sito riservandosi di interrompere l'accesso di detto Utente al Sito web qualora tale condotta dell'Utente sia ritenuta incoerente con le presenti Condizioni d'Uso pubblicate anche sul Sito e da verificare sullo stesso Sito. La Banca può anche interrompere l'accesso di un Utente in caso di inattività a lungo termine dell'Utente.

<sup>1</sup> Fermo restando i costi per il Servizio "YouBusiness Web", necessario per l'accesso al presente Servizio.

La cessazione dell'accesso di qualsiasi utente al Sito web, per i motivi suddetti, può essere effettuata senza preavviso e, in tal caso, la Banca può immediatamente disattivare o eliminare detto account dell'Utente e / o bloccare qualsiasi ulteriore accesso, fatta salva la facoltà della Banca di recedere/risolvere il contratto.

La Banca non è responsabile nei confronti di alcun Utente, azienda o altra parte terza per qualsiasi risoluzione del presente contratto.

La richiesta di risoluzione da parte dell'Utente comporterà la disattivazione, ma non necessariamente la cancellazione dell'account.

3. Qualora il Cliente receda dal Contratto, per motivi diversi dalla mancata accettazione delle modifiche economiche unilaterali, rimane comunque tenuto a corrispondere l'importo anticipato previsto nelle Condizioni Economiche a titolo di canone per l'intera periodicità di addebito.
4. La Banca resterà tenuta ad erogare YouLounge e i servizi con esso attivati fino alla data prevista per l'operatività del recesso.

#### **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](http://www.bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo:  
[reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:  
[reclami@pec.bancobpm.it](mailto:reclami@pec.bancobpm.it)

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). 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;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari – denominato in breve "reclamo banca" – (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve "reclamo finanza" – (es. negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

### **A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari**

#### **1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

## **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

## **B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:**

### **1. ricorrere Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**

- se il cliente è retail
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

## **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

**C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:**

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

[www.consob.it](http://www.consob.it)

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la 4 Edizione 03/2021 compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

**LEGENDA**

<b>Anomalie di servizio</b>	Eventi che producono risposte di sistema non congruenti con le istruzioni originariamente impartite.
-----------------------------	--