



FOGLIO INFORMATIVO

YOUWORLD

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

CHE COS'E' IL SERVIZIO YOUWORLD

"YouWorld" è una piattaforma informativa sviluppata e gestita in collaborazione con il - fornitore esterno Export Entreprises SA (leader europeo del settore), sulla quale sono raccolte, in forma di sito web dedicato, notizie selezionate e rilevanti agli scopi di internazionalizzazione della nostra clientela. L'accesso a "YouWorld" può essere offerto in esclusiva solo agli utenti possessori del remote banking YouBusiness Web, versioni Multi, Plus e Extra.

Tramite il collegamento a "YouWorld", le imprese clienti possono accedere ad una raccolta selezionata di informazioni, notizie, segnalazioni e dati utili ad approfondire la conoscenza dei mercati internazionali e delle realtà economiche dei paesi esteri. Il Portale si sviluppa in tre principali aree tematiche:

- Controparti,
- Banca & Finanza,
- Business.

Sezione "Controparti"

Da tale sezione è possibile accedere a un database con i nominativi e riferimenti delle principali aziende estere, potenziali fornitori o acquirenti di merci e servizi italiani, divisi per paese estero di appartenenza e per tipologia di beni trattati.

Il fornitore esplicita direttamente all'interno di YouWorld le fonti utilizzate per l'alimentazione della piattaforma che sono riconducibili, ad esempio, alle Dogane dei vari Paesi di riferimento, completate da informazioni relative a contatti, attività e cifre chiave rilasciate da Dun & Bradstreet, Network mondiale specializzato nella fornitura di informazioni economiche e commerciali di aziende di tutto il mondo. Le informazioni hanno una valenza puramente informativa, non esaustiva e non di consiglio.

Inoltre, gli utenti possono disporre di ulteriori informazioni quali, ad esempio, gli elenchi dei bandi di gara utili ad identificare nuove opportunità internazionali relative al settore pubblico e privato in tutto il mondo.

Per un costante aggiornamento e monitoraggio dei bandi pubblicati, il singolo utente può inserire sul Portale "YouWorld" i propri parametri di ricerca personalizzati in relazione ad un paese o categoria merceologica e sarà conseguentemente informato via e-mail in merito alle nuove offerte che corrispondono alle preferenze da lui indicate.

Dall'area "Controparti" è anche possibile accedere ai servizi oggetto di pagamento separato (pay per use). Si tratta di ricerche mirate e personalizzate che possono essere richieste dall'utente per il tramite del Portale "YouWorld" sulla base di indicazioni fornite dall'ordinante stesso.

Tali richieste consentono di individuare con maggiore precisione potenziali controparti estere selezionate in base a criteri più specifici, nonché ricevere bollettini informativi dettagliati sulla struttura aziendale, reputazione ed affidabilità di molte aziende estere.

Per usufruire dei servizi a pagamento, l'utente deve prima prendere visione e conseguentemente accettare le condizioni ed i termini di pagamento che saranno di volta in volta esposti direttamente da Export Entreprise SA. Infatti, è tale società che cura autonomamente le ricerche particolari, avvalendosi di controparti qualificate, e che provvede alla fatturazione della prestazione direttamente ai clienti, incassando le relative competenze in via separata rispetto agli oneri di attivazione e di abbonamento al Portale "YouWorld".

Sezione "Banca&Finanza"

Quest'area è dedicata alla presentazione e descrizione delle varie forme di assistenza e consulenza che la Banca può prestare alla clientela interessata ad attività di internazionalizzazione.

In particolare sono presentate le strutture specialistiche di Gruppo dedicate al coordinamento delle attività con l'estero che la Banca effettua per conto delle aziende.

Sono inoltre disponibili informazioni sulle caratteristiche dei prodotti d'incasso e pagamento nonché sulle attività di supporto finanziario che i clienti possono richiedere per avvantaggiarsi nello svolgimento delle loro operazioni sull'estero.

Sezione "Business"

L'area tematica "Business" raccoglie dati e indicazioni fondamentali per un'appropriata gestione del business internazionale da parte di un'azienda italiana, sia che si tratti di attività d'importazione, esportazione o investimento.

All'interno vi è una raccolta di oltre 150 schede di paesi esteri che forniscono una panoramica sulle principali caratteristiche geografiche e sulla situazione economica, politica o finanziaria dei vari stati. Per ciascun paese estero sono inoltre scaricabili in formato excel le statistiche relative ai flussi d'importazione o esportazione dell'Italia, sia come volumi globali sia come dettaglio d'interscambio relativo a specifiche categorie merceologiche, selezionabili direttamente dal cliente.

Affinando ulteriormente la ricerca delle informazioni è possibile ottenere ulteriore documentazione su specifici studi di mercato, elenchi di manifestazioni fieristiche internazionali, associazioni di categoria o indicazioni sui mercati a maggior potenziale in base alle tipologie di prodotti che sono state selezionate.

Per gli approfondimenti sulle tematiche doganali è presente, sempre nella sezione "Business" del Portale "YouWorld", un menù che aggrega informazioni e suggerimenti utili all'organizzazione di spedizioni, verifiche

di conformità (ad esempio imprese e navi vietate) e calcolo dei dazi doganali.

Un'ulteriore capitolo è dedicato agli standard internazionali, alle norme di imballaggio ed etichettature, alle modalità di trasporto, etc.

E' possibile altresì effettuare il calcolo del costo delle proprie esportazioni grazie a un simulatore che raccoglie le varie voci inerenti tale pratica, fra cui Incoterms e mezzo di trasporto utilizzato.

Modalità di attivazione

L'attivazione del servizio avviene tramite sottoscrizione, in filiale, dello specifico contratto di adesione a "YOUWORLD".

Accesso al servizio

Per accedere alla piattaforma 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.
- rischi connessi alla adeguata ed autonoma valutazione da parte del sottoscrittore delle trattative commerciali che dovessero scaturire con le controparti proposte dalla piattaforma ("Importatori" lato export e "Fornitori" lato import), identificati tramite l'utilizzo dell'apposito strumento di ricerca.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni di seguito espresse sono da intendersi IVA esclusa.

Spese

▪ spese una-tantum di attivazione	45,00 €
▪ canone mensile di accesso	12,00 €
▪ spese disattivazione	0 €

Particolarità

▪ periodicità' addebito canone	trimestrale
--------------------------------	-------------

Spese agevolate su combinazioni di prodotti

Agevolazioni applicabili se al momento della fatturazione il cliente risulta anche intestatario dei prodotti YouTrade Finance Garanzie e YouTrade Finance Crediti, in corso di regolare validità.

▪ attivazione prodotto in combinazione	0,00 €
▪ canone prodotto in combinazione	0,00 €

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.

¹ Agevolazioni applicabili a partire dalla data di attivazione della combinazione di prodotti.

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.

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 YOUWORLD 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
- 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 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**, 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** 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 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
- 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

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

www.consob.it

www.bancaditalia.it

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

Anomalie di servizio	Eventi che producono risposte di sistema non congruenti con le istruzioni originariamente impartite.
Prospect	Impresa non cliente di Banco BPM