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)

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: assistenza.clienti@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

Da completare a cura del soggetto incaricato prima della consegna al cliente

Cognome e Nome:

Ragione Sociale:

Codice fiscale e partita IVA:

Iscrizione ad Albi o Elenchi:

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco:

Indirizzo:

Telefono:

e-mail:

qualifica:

CHE COS'E' IL SERVIZIO YOUWEB

"YouWeb" è il servizio di Internet Banking riservato esclusivamente ai clienti privati minorenni 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) 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	0,00 €
PERIODICITA'	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 €
MANCATA RESTITUZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA	15,00 €
COSTO DI SPEDIZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA (SE ATTIVATO)	7,00 €
ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP (SE ATTIVATO)	0,00 €

Spese Trading on line

CANONE MENSILE SERVIZIO 'TRADING ONLINE' - LINEA YOUBANKING *Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking*	25,00 €
NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE *Riservata ai titolari di Conto Corrente Youbanking*	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

Spese Alert

CANONE MENSILE SU OPZIONE "YOUALERT" (SE ATTIVATO)	2,00 €

Pacchetti Opzionali

- 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

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI DI PAGAMENTO

In caso di operazione di pagamento effettuata senza il consenso del Cliente (mancata autorizzazione) o non correttamente eseguita, il Cliente deve rivolgersi alla Banca tempestivamente attraverso uno dei seguenti canali:

- la FILIALE
- il NUMERO VERDE DI ASSISTENZA CLIENTI BANCOBPM
  - Clienti "consumatori" ai seguenti recapiti 800 024 024 per chiamate dall'Italia (+39 02433712 34 per chiamate dall'estero) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 e il sabato dalle 9:00 alle 17:00.
  - Clienti "non consumatori" ai seguenti recapiti 800 607 227 per chiamate dall'Italia (+39 0243371097 per chiamate dall'estero) dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 21:00.

dove il personale fornirà assistenza e avvierà immediatamente la pratica di disconoscimento.

Il Cliente è tenuto a comunicare senza indugio il disconoscimento alla Banca; in ogni caso la comunicazione deve essere effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito. Per il Cliente "non consumatore" il termine è stabilito in 60 giorni dalla data di ricevimento degli estratti conto.

L'importo indebitamente prelevato viene rimborsato entro il primo giorno lavorativo successivo alla data del disconoscimento salvo il dolo, la colpa grave o il motivato sospetto di frode da parte del Cliente nei confronti della Banca.
Le somme rimborsate sono inizialmente accreditate salvo buon fine con apposita comunicazione.

Qualora risulti successivamente che l'operazione era stata autorizzata, la Banca ha il diritto di riaddebitare le somme inizialmente rimborsate dandone comunicazione.
Il rimborso di un'operazione di pagamento che risulta disposta dal Cliente ma non autorizzata è definitivo trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui è stato effettuato.

Per ulteriori informazioni o chiarimenti, può contattare i canali sopra indicati o consultare il sito https://www.bancobpm.it/disconoscimenti.

La filiale resta a disposizione per eventuali chiarimenti e, nel caso non fosse soddisfatto del riscontro ricevuto, può presentare un reclamo alla Banca e/o attivare le procedure di risoluzione stragiudiziale o di mediazione rivolgendosi alternativamente all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o al Conciliatore Bancario Finanziario.

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 delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- 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 scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclami@pec.bancobpmspa.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 o a servizi di investimento

- 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 all'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.

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'identita' 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.