FOGLIO INFORMATIVO

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

YOUBUSINESS WEB

(servizio offerto alla clientela imprese)

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

CHE COS'E' YOUBUSINESS WEB

YouBusiness Web è il Portale di servizi telematici che consente di gestire via internet in completa autonomia, sempre e ovunque, le operazioni bancarie della propria impresa, dalle più tradizionali alle più innovative, tramite una gamma di servizi erogati in modalità protetta e riservata.

YouBusiness Web consente di consultare i saldi e movimenti dei rapporti aziendali, anche in tempo reale, di gestire i pagamenti (bonifico ordinario/stipendi, payord, bonifico SEPA, pagamento effetti, pagamento delega F24, pagamento MAV e RAV, bollettini postali, ricariche telefoniche, ecc.), gli incassi (disposizioni RIBA/MAV/SDD e relativi esiti).

Inoltre, è disponibile il servizio Documenti on line che consente di ricevere in formato elettronico gli estratti conto, i documenti di sintesi e le contabili relative ai rapporti aperti presso il nostro Istituto.

I servizi telematici di YouBusiness Web comprendono anche funzionalità avanzate di gestione dei dati informativi e dispositivi (schedulatore, importazione/esportazione dati estesa e conversione, archivi dati estesi), di profilatura degli utenti e delle carte aziendali YouCard Business.

Con YouBusiness Web la clientela può operare sui conti bancari aperti presso la nostra Banca e anche presso tutte le altre Banche e Istituti di pagamento aderenti al Servizio CBI (Corporate Banking Interbancario).

L'elenco di tutte le funzionalità, rese disponibili tempo per tempo, consultabile tramite il sito pubblico della Banca.

YouBusiness Web è disponibile in tre versioni:

- **MONO** è il servizio destinato principalmente alle Imprese di piccole dimensioni o con esigenze di gestione dei rapporti bancari molto semplici, offre funzionalità monobanca e monoutente;
- **MULTI** con funzionalità multibanca e multiutente, offre una gamma completa e diversificata di servizi, in grado di soddisfare le esigenze di un'impresa che opera in ambito nazionale;
- **PLUS** integra i servizi del profilo Multi con una gamma di funzionalità informative e dispositive più evolute, rivolte ad imprese di grandi dimensioni che operano anche in ambito internazionale e necessitano di una gestione avanzata dei dati.

Per l'apertura di un Collegamento Passivo (CBI), il servizio che consente al cliente di operare sui rapporti di conto corrente aperti presso la nostra Banca (in questo caso in qualità di Intermediario Passivo), tramite servizio/prodotto offerto da altra Banca o Istituto di pagamento (in questo caso in qualità di Intermediario Proponente), è necessario essere titolari di una versione di YouBusiness Web, MONO, MULTI o PLUS.

Alla Clientela che non desidera sottoscrivere una delle suddette versioni, **per poter aprire un collegamento passivo CBI**, viene fornito l'accesso a YouBusiness Web nella **versione BASE**. La versione BASE propone un numero limitato di funzionalità (utilità, messaggistica, Monitoraggio Flussi CBI), senza costi aggiuntivi per il Cliente.
La versione BASE è offerta esclusivamente in abbinamento al Collegamento Passivo (CBI) e non è vendibile separatamente.
YouBusiness Web prevede l'emissione di fattura con frequenza mensile, con facoltà di emettere un'unica fattura per più mesi. Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con YouBusiness Web si vedano i fogli informativi dei rapporti collegati.

Sicurezza e accesso a YouBusiness Web

Per accedere a YouBusiness Web è necessario inserire il **Codice utente**, la **Password** ed il **Codice PIN**.
Il Codice PIN è richiesto anche in fase di autorizzazione delle disposizioni.
Il Codice PIN è un codice a tempo monouso generato dal dispositivo di sicurezza.
Il dispositivo di sicurezza è obbligatorio per accedere ed operare con YouBusiness Web.
Per la versione MONO è previsto solo un dispositivo di sicurezza, il dispositivo primario, associato all'utente Operatore Master. Per le versioni MULTI e PLUS, oltre al dispositivo primario, è possibile richiedere ulteriori dispositivi detti secondari per eventuali utenti profilati.

Servizio "YouBusiness App"

YouBusiness App consente al Cliente di accedere in mobilità tramite i propri device, collegati alla rete internet, alle principali funzioni interrogative e dispositive di banking offerte da YouBusiness Web.

Servizio "YouPlan Business"

Per tutti i clienti imprese abilitati alla piattaforma YouBusiness Web (esclusa versione BASE) viene messo a disposizione, in modalità gratuita, il nuovo servizio di YouPlan Business. Questo servizio di Business Financial Management (BFM) si configura come strumento di gestione finanziaria al servizio delle imprese e fornisce suggerimenti per un'efficace gestione del cash flow aziendale.
Le principali funzionalità fornite tramite YouPlan Business sono la categorizzazione dei movimenti, la gestione del budget per singola categoria di spesa, il monitoraggio dell'andamento dei progetti aziendali e la gestione delle fatture, con la possibilità di collegare il gestionale di fatturazione e di riconciliare le fatture con i movimenti corrispondenti.

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 e del dispositivo di sicurezza, prima che il cliente ne richieda il blocco;
- smarrimento o furto di apparecchiature elettroniche che conservino la memorizzazione dei codici di riconoscimento per l'accesso e l'operatività del servizio;
- 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 causata dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- variazione dei tassi di cambio per operazioni regolarizzate in valuta estera;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento dei servizi dispositivi o degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, di un telefono cellulare, ecc.).

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

Le condizioni di seguito espresse sono da intendersi IVA esclusa.

VERSIONE MONO

CANONE MENSILE	11,00 €
ATTIVAZIONE UNA TANTUM	33,00 €
DISATTIVAZIONE UNA TANTUM	0,00 €
INTERVENTO TECNICO SU RICHIESTA	180,00 €
CANONE MENSILE MULTIAZIENDA	10,00 €
PERIODICITA' ADDEBITO CANONE	TRIMESTRALE

DISPOSITIVO DI SICUREZZA

DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN FISICO PRIMARIO (UTENTE MASTER)	12,00 €
DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP PRIMARIO (UTENTE MASTER)	0,00 €
MANCATA RICONSEGNA O DANNEGGIAMENTO DEL DISPOSITIVO DI SICUREZZA	12,00 €

COLLEGAMENTO PASSIVO CBI

CANONE MENSILE COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO)	10,00 €
CANONE MULTIAZIENDA COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO)	10,00 €

VERSIONE MULTI

CANONE MENSILE	18,00 €
ATTIVAZIONE UNA TANTUM	33,00 €
DISATTIVAZIONE UNA TANTUM	0,00 €
INTERVENTO TECNICO SU RICHIESTA	180,00 €
CANONE MENSILE MULTIAZIENDA	10,00 €
PERIODICITA' ADDEBITO CANONE	TRIMESTRALE

DISPOSITIVO DI SICUREZZA

DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN FISICO PRIMARIO (UTENTE MASTER)	12,00 €
DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP PRIMARIO (UTENTE MASTER)	0,00 €
DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN FISICO SECONDARIO (ALTRI UTENTI)	12,00 €
DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP SECONDARIO (ALTRI UTENTI)	0,00 €
MANCATA RICONSEGNA O DANNEGGIAMENTO DEL DISPOSITIVO DI SICUREZZA	12,00 €

GESTIONE TRAFFICO EXTRA Gruppo Banco BPM **(CBI)**

PERCENTUALE TRAFFICO A CARICO AZIENDA (CBI)	100,0000 %
IMPORTO UNITARIO DISPOSIZIONI INVIATE (CBI)	0,0550 €
IMPORTO UNITARIO ESITI RICEVUTI (CBI)	0,0330 €
IMPORTO UNITARIO RECORD ESTRATTO CONTO (CBI)	0,0330 €
CANONE MENSILE RECUPERO COSTI DI GESTIONE *(voce alternativa alle altre condizioni "Gestione Traffico Extra* Gruppo Banco BPM *CBI")*	500,00 €

COLLEGAMENTO PASSIVO CBI

CANONE MENSILE COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO)	10,00 €
CANONE MULTIAZIENDA COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO)	10,00 €

VERSIONE PLUS

CANONE MENSILE	26,00 €
ATTIVAZIONE UNA TANTUM	33,00 €
DISATTIVAZIONE UNA TANTUM	0,00 €
INTERVENTO TECNICO SU RICHIESTA	180,00 €
CANONE MENSILE MULTIAZIENDA	10,00 €
CANONE MENSILE SCHEDULATORE	20,00 €
CANONE MENSILE ARCHIVI ESTESI	10,00 €

ID - 689

- CANONE MENSILE IMPORTAZIONE/ESPORTAZIONE DATI ESTESA 10,00 €
- PERIODICITA' ADDEBITO CANONE TRIMESTRALE

DISPOSITIVO DI SICUREZZA
- DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN FISICO PRIMARIO (UTENTE MASTER) 12,00 €
- DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP PRIMARIO (UTENTE MASTER) 0,00 €
- DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN FISICO SECONDARIO (ALTRI UTENTI) 12,00 €
- DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP SECONDARIO (ALTRI UTENTI) 0,00 €
- MANCATA RICONSEGNA O DANNEGGIAMENTO DEL DISPOSITIVO DI SICUREZZA 12,00 €

GESTIONE TRAFFICO EXTRA Gruppo Banco BPM **(CBI)**
- PERCENTUALE TRAFFICO A CARICO AZIENDA (CBI) 100,0000 %
- IMPORTO UNITARIO DISPOSIZIONI INVIATE (CBI) 0,0550 €
- IMPORTO UNITARIO ESITI RICEVUTI (CBI) 0,0550 €
- IMPORTO UNITARIO RECORD ESTRATTO CONTO (CBI) 0,0330 €
- CANONE MENSILE RECUPERO COSTI DI GESTIONE 500,00 €

(voce alternativa alle altre condizioni "Gestione Traffico Extra Gruppo Banco BPM *CBI")*

COLLEGAMENTO PASSIVO CBI
- CANONE MENSILE COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO) 10,00 €
- CANONE MULTIAZIENDA COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO) 10,00 €

VERSIONE BASE
- CANONE MENSILE 0,00 €
- ATTIVAZIONE UNA TANTUM 0,00 €
- DISATTIVAZIONE UNA TANTUM 0,00 €
- CANONE MENSILE MULTIAZIENDA 0,00 €
- PERIODICITA' ADDEBITO CANONE TRIMESTRALE

DISPOSITIVO DI SICUREZZA
- DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN FISICO PRIMARIO (UTENTE MASTER) 12,00 €
- DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP PRIMARIO (UTENTE MASTER) 0,00 €
- MANCATA RICONSEGNA O DANNEGGIAMENTO DEL DISPOSITIVO DI SICUREZZA 12,00 €

COLLEGAMENTO PASSIVO CBI
- CANONE MENSILE COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO) 10,00 €
- CANONE MULTIAZIENDA COLLEGAMENTO PASSIVO (SE ATTIVATO) 10,00 €

INFORMAZIONI PARTICOLARI (valide per tutte le versioni)
- 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 dal contratto

1. Il presente contratto ha effetto dalla data di sottoscrizione ed è a tempo indeterminato.
2. Il Cliente e la Banca hanno facoltà di recedere dal contratto, o - se non diversamente regolato - dai singoli servizi messi a disposizione tramite il Portale, in qualsiasi momento, dandone comunicazione in forma scritta. 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", un preavviso non inferiore a due mesi.

   È fatto salvo il diritto per la Banca di recedere dal contratto anche senza preavviso di due mesi, dandone immediata comunicazione al Cliente, qualora ricorra un giustificato motivo che comporti, a giudizio della Banca, l'improseguibilità del rapporto, fermo il diritto per la Banca di esigere il pagamento degli importi ancora dovuti.
3. In seguito al recesso, resta a carico del Cliente l'onere di avvisare prontamente le altre eventuali parti interessate ai rapporti collegati al Servizio.
4. La Banca resterà tenuta ad erogare il Portale e servizi con esso attivati fino alla data prevista per l'operatività del recesso nonché a gestire i flussi pervenuti entro il giorno lavorativo precedente la data di efficacia del recesso, senza ulteriori oneri e/o aggravi per il Cliente.

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

Archivi dati estesi
Maggiore profondità temporale dell'archivio dati disponibile on line.

CBI – Corporate Banking Interbancario
Il Servizio di Corporate Banking Interbancario, noto come CBI, supporta le imprese nella gestione delle attività di cash management, consentendo alle aziende multibancarizzate di scambiare flussi elettronici contenenti disposizioni d'incasso, di pagamento, informativi e di gestione documentale, con tutti i PSP (Prestatori di Servizi di pagamento) con cui intrattengono rapporti di conto corrente utilizzando un'unica interfaccia front-end.

Codice Utente e Password
Codici identificativi per l'accesso al servizio. Le caratteristiche dei codici sono specificate negli appositi moduli contrattuali.

Collegamento passivo (CBI)
E' il servizio CBI offerto in qualità di Intermediario Passivo.

Dispositivo di sicurezza YBW
Dispositivo di autenticazione che genera codici "a tempo" monouso (Codice OTP), da utilizzare in fase di accesso e di autorizzazione delle disposizioni.
Il dispositivo di sicurezza può essere "fisico" se costituito da un supporto materiale o, in alternativa, può essere "app" se disponibile sotto forma di software utilizzabile da proprio device (smartphone o tablet).
Il dispositivo viene detto primario se associato all'utente master, i dispositivi associati agli eventuali ulteriori utenti del Portale, eventualmente profilati, sono detti secondari. L'utente secondario senza poteri di firma (cd. credenziali anonime) non può utilizzare il token app ma può utilizzare solo il token fisico.

Importazione/Esportazione dati estesa e conversione
Possibilità di importare ed esportare dati (informativi e dispositivi) di elevate dimensioni e di convertire i flussi nei nuovi standard XML.

Intermediario Proponente
Banca Proponente o Istituto di pagamento con funzioni di Banca Proponente che offre il Servizio CBI, ne garantisce la corretta erogazione, realizza e gestisce il collegamento ed il Colloquio con il Cliente.

Intermediario passivo
Banca Passiva o Istituto di pagamento con funzioni di Banca Passiva che scambia i Flussi con il Cliente tramite l'Intermediario Proponente.

Modalità multiazienda
Gestione di più realtà aziendali attraverso un unico collegamento telematico.

Modalità multiutente (gestione profilatura)
Possibilità di gestire, tramite la "Profilatura utente", modalità di accesso al servizio personalizzate in base alla figura professionale interessata (es. titolare, impiegati commerciali, amministrativi, ecc.).

Monitoraggio flussi CBI
E' la funzionalità di YouBusiness Web che permette di verificare il corretto invio dei flussi informativi verso l'Intermediario Proponente quando eroghiamo il servizio di banca passiva (collegamento passivo CBI).

Schedulatore
Software che consente di automatizzare lo scarico dei dati informativi sul computer del cliente e l'importazione delle disposizioni in YouBusiness Web.