FOGLIO INFORMATIVO

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

IDENTITÀ DIGITALE

(offerto a clienti privati)

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' IL CONTRATTO DI IDENTITÀ DIGITALE

Il contratto di Identità Digitale ha ad oggetto:

- il Servizio di firma elettronica avanzata (grafometrica);
- il Servizio di firma digitale;
- il Servizio a distanza e l'identificazione del Cliente tramite l'attribuzione delle Credenziali di sicurezza e il loro valore. Le Credenziali sono lo strumento che identifica il Cliente che opera con la Banca e che gli permettono l'utilizzo della firma digitale.

L'utilizzo dei predetti servizi/strumenti consente al cliente di sottoscrivere documenti informatici in sostituzione dei documenti cartacei e l'invio al Cliente stesso dei predetti documenti in formato elettronico.

Il contratto di Identità Digitale non è rivolto ai clienti minorenni per i quali sono disponibili i servizi YouWeb e YouCall.

Firma elettronica avanzata (grafometrica)
Il Servizio consente di sottoscrivere, con modalità autografa, i documenti funzionali al perfezionamento delle operazioni bancarie e finanziarie, attraverso l'uso di uno speciale tablet e di una particolare penna.
I documenti informatici sottoscritti con firma grafometrica soddisfano i requisiti tecnici stabiliti dalla normativa vigente e possiedono lo stesso valore giuridico dei corrispondenti documenti cartacei.

Firma Digitale
La firma digitale è un particolare tipo di firma elettronica qualificata disciplinato dalla legge che identifica il firmatario di un documento informatico e garantisce l'integrità del documento stesso.
I documenti informatici sottoscritti con firma digitale soddisfano il requisito legale della forma scritta e possiedono lo stesso valore giuridico dei corrispondenti documenti cartacei.

Servizio a distanza
Il Servizio a distanza consente al Cliente di operare con la Banca utilizzando un collegamento telematico alla rete internet o telefonico, per effettuare interrogazioni (operatività informativa), per disporre dei Rapporti (operatività dispositiva), nonché per attivare, modificare, estinguere e utilizzare altri servizi o funzionalità (operatività configurativa).

App
L'app 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 altresì possibile accedere alla modalità di "Autenticazione forte" ogniqualvolta viene richiesta dal Servizio a distanza.

Alerting
Il servizio di messaggistica alert, offerto dietro specifica richiesta del Cliente, consente al Cliente stesso di ricevere informazioni relative ai rapporti intrattenuti con la Banca. Il servizio è disponibile in via opzionale.

Servizio di Posta Personale
Il servizio consente al Cliente di sostituire l'invio cartaceo delle comunicazioni relative ai rapporti aperti con la Banca con l'invio in formato elettronico delle medesime comunicazioni, rese disponibili nell'area riservata dell'Internet Banking accessibile mediante utilizzo delle Credenziali di sicurezza e della procedura di Autenticazione forte.
Con l'attivazione del servizio il Cliente procede all'elezione speciale di domicilio.

Sicurezza e accesso al Servizio
L'accesso al Servizio di internet banking avviene attraverso il box "Area Clienti" e accesso aree riservate "PRIVATI" presente sul sito pubblico della Banca.

Assistenza clienti
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

Qualora sia previsto un canone per il Servizio di Internet banking, le condizioni e le operazioni che possono concorrere al suo eventuale azzeramento sono indicate nel capitolo 10 della sezione dedicata all'Identità Digitale della Guida Operativa ai servizi digitali. La versione aggiornata della Guida Operativa è disponibile in tutte le filiali Banco BPM e online sul sito www.bancobpm.it alla funzione "Guide ai Servizi Digitali".

Principali rischi (generici e specifici)
Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche in relazione al servizio di Internet banking (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

La firma elettronica avanzata grafometrica e la firma digitale sono gratuite.

Spese Gestione Rapporto

▪ CANONE SERVIZIO INTERNET BANKING	2,00 €
▪ PERIODICITA'	MENSILE
▪ NUMERO MINIMO OPERAZIONI MENSILI ESEGUITE PER ESENZIONE CANONE	2
▪ NUMERO CANONI MENSILI ESENTI (DALLA DATA DI ATTIVAZIONE)	0

- CANONE SERVIZIO PHONE BANKING 0,00 €
- ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA (SE ATTIVATA) 15,00 €
- COSTO DI SPEDIZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA (SE ATTIVATO) 7,00 €
- MANCATA RESTITUZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA CARD/TASTIERA 15,00 €
- ATTIVAZIONE DISPOSITIVO DI SICUREZZA TOKEN APP (SE ATTIVATO) 0,00 €

Spese Alert
- CANONE MENSILE SU OPZIONE "YOUALERT" (SE ATTIVATO) 2,00 €
- % SCONTO SU CANONE SE ALERT SOLO VIA E-MAIL/NOTIFICHE 50,0000 %

Costi gestione rapporto
- SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA CARTACEA 0,95 €
- SPESE PER ELABORAZIONE E INVIO TRASPARENZA IN FORMA ELETTRONICA 0,00 €

Informazioni particolari
- FREQUENZA DI INVIO DEL DOCUMENTO DI SINTESI ANNUALE

- IMPOSTA DI BOLLO SU CONTRATTO (UNA TANTUM) OVE PREVISTA 16,00 €

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 di Identità Digitale
Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con comunicazione da inviare alla Banca con preavviso di 15 giorni.
Se il Cliente ha concluso il contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza, entro 14 gg può recedere anche utilizzando la funzione di recesso on line presente nella sezione riservata del Servizio a distanza, cui seguirà una comunicazione di ricevimento da parte della Banca; in tal caso il recesso è efficace all'atto dell'esercizio del diritto stesso.
La Banca può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con comunicazione da darsi al Cliente con preavviso di due mesi.
Se ricorre un giustificato motivo, ciascuna delle parti può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione all'altra.
Se si è in possesso del dispositivo di sicurezza fisico e non viene restituito alla Banca verranno applicate le relative spese di "Mancata restituzione dispositivo di sicurezza " come sopra indicate.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale
15 giorni lavorativi a decorrere dalla data di richiesta presso la propria Filiale.

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

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)).

Dispositivo di sicurezza
Indica lo strumento di sicurezza necessario alla generazione o alla ricezione di una o più Credenziali (ad es. un codice OTP o "One Time Password") per l'autenticazione in modalita' di "strong authentication". A scelta del Cliente, puo' essere consegnato in forma di dispositivo fisico (Token fisico) o reso fruibile tramite software su proprio device abilitato (Token software).

OTP
Indica il codice numerico monouso, prodotto dal Dispositivo di sicurezza, richiesto dal sistema per l'Autenticazione forte.