FOGLIO INFORMATIVO

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

SPORTELLO TELEFONICO

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito www.webank.it

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' LO SPORTELLO TELEFONICO

In base alle norme che regolano il servizio di comunicazione a distanza la Banca dà la possibilità di effettuare a distanza e senza necessità di recarsi personalmente in Banca, operazioni di interrogazione e di disposizione a valere sul conto corrente e/o sul deposito titoli. Per fruire del Servizio, che non è attivo per tutti i rapporti e prodotti, il Cliente deve seguire le istruzioni operative della Banca e può operare solo servendosi dei Sistemi di Identificazione.

Principali rischi (generici e specifici)

Identificazione del Cliente da parte della Banca esclusivamente mediante la verifica del Sistema di Identificazione.
Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del Sistema di Identificazione nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo, anche ad opera di terzi, e/o dallo smarrimento o sottrazione del Sistema di Identificazione stesso.
Il Cliente è responsabile per l'utilizzo, comunque e da chiunque effettuato, del Servizio per tutte le operazioni eseguite, tramite il proprio Sistema di Identificazione.
La Banca può, in ogni momento, sospendere a campione il Servizio, anche in corso di operazione, e rimettere la prosecuzione dello stesso al ricevimento delle conferme del caso.

CONDIZIONI ECONOMICHE

SPORTELLO TELEFONICO 800.060.070 (numero verde)

Spese

▪ CANONE ATTIVAZIONE SERVIZIO SPORTELLO TELEFONICO	non previsto

Funzioni informative

▪ INTERROGAZIONE MOVIMENTI TITOLI	0,00 €
▪ INTERROGAZIONE MOVIMENTI ORDINI	0,00 €
▪ INQUIRY PORTAFOGLIO DOSSIER TITOLI	0,00 €
▪ SALDO E MOVIMENTI DI CONTO CORRENTE (ULTIMI 5 RECITATI)	0,00 €
▪ IDENTIFICAZIONE CLIENTE	0,00 €
▪ BLOCCO DEL SERVIZIO	0,00 €
▪ INQUIRY RAPPORTI ABILITATI AL SERVIZIO	0,00 €
▪ ESITO DISPOSIZIONI FINANZIARIE	0,00 €

Funzioni Dispositive

▪ COMMISSIONE PER RICARICA CELLULARE	0,00 €
▪ RICARICA CARTA PREP@ID BY BANCO BPM	1,50 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO NOSTRA BANCA/GRUPPO - CANALE TELEFONICO [1]	0,50 €
▪ BONIFICO SEPA VERSO ALTRE BANCHE- CANALE TELEFONICO [2]	0,75 €

Commissioni

▪ TRASFERIMENTO DA/VERSO DEPOSITO CANALE TELEFONICO SINGOLO, PERIODICO	1,00 €
▪ COMMISSIONE PER APERTURA VINCOLO VIA PHONE BK	1,00 €
▪ COMMISSIONE PER SVINCOLO TOTALE/PARZIALE VIA PHONE BK	1,00 €
▪ SPESE DI PRELEVAMENTO/VERSAMENTODA/A VINCOLO	1,00 €

Operatività telefonica sul Deposito Titoli Webank

▪ TRADING TELEFONICO – MAGGIORAZIONE PER ESEGUITO ([3]) ([4]) ([5])	5,00 €

RECLAMI

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

[1] SEPA è l'acronimo di Single Euro Payments Area. I Bonifici SEPA sono anche denominati semplicemente con l'acronimo SCT ovvero SEPA Credit Transfer.
[2] SEPA è l'acronimo di Single Euro Payments Area. I Bonifici SEPA sono anche denominati semplicemente con l'acronimo SCT ovvero SEPA Credit Transfer.
[3] Non verrà addebitato nessun costo in caso di backup telefonico a causa di fermo tecnologico.
[4] Per eseguiti di borsa devono intendersi solo le operazioni di investimento effettuate al trimestre a mezzo Internet. Per operazioni di negoziazione, raccolta ordini e collocamento effettuate telefonicamente causa indisponibilità del servizio imputabile alla Banca, verranno applicate le commissioni Internet.
[5] La commissione telefonica è applicata solo per ordini eseguiti sui mercati cash.

- 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

Sistemi di Identificazione	Si intende il "Codice Identificativo" e la relativa "Password" (numerazioni e/o codici numerici che consentono l'identificazione del Cliente), ovvero i diversi sistemi e procedure di identificazione che la Banca dovesse adottare, previa comunicazione al Cliente.
Sportello telefonico	Si intende la possibilità che la Banca offre al Cliente di effettuare a distanza le operazioni di interrogazione e di disposizione del conto corrente e del deposito titoli per il tramite di un call center.
Tecniche di comunicazione a distanza	Si intendono tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e della Banca o di un suo incaricato.