



FOGLIO INFORMATIVO

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

Data aggiornamento 26 novembre 2018

SPORTELLO TELEFONICO

Prodotto acquistabile esclusivamente online dal sito www.webank.it

BANCO BPM S.p.A.
Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 – 20121 Milano – Tel. 02 77001
Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 – 37121 Verona – Tel. 045 8675111
Sito internet: www.bancobpm.it E-mail: contattaci@bancobpm.it
Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065

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.

**Sportello telefonico 800.060.070
(numero verde)
non è previsto alcun canone di attivazione al servizio**

Funzioni informative

Interrogazione Movimenti Titoli	0,00 euro
Interrogazione Movimenti Ordini	0,00 euro
Inquiry portafoglio Dossier Titoli	0,00 euro
Saldo e movimenti di conto corrente (ultimi 5 recitati)	0,00 euro
Identificazione Cliente	0,00 euro
Blocco del servizio	0,00 euro
Inquiry rapporti abilitati al servizio	0,00 euro
Esito disposizioni finanziarie	0,00 euro

Funzioni Dispositive

Ricarica cellulari	0,00 euro
Ricarica carta prepagata Kje@ns	1,50 euro
Ricarica schede Mediaset Premium	0,00 euro
Bonifici Sepa SCT (*) su nostra Banca	0,50 euro
Bonifici Sepa SCT (*) su altra Banca	0,75 euro

Commissioni trasferimenti da/verso linea deposito (titolari Conto Webank)

Singolo, periodico	1 euro
--------------------	--------

Commissioni apertura vincolo (titolari Conto Webank)

Spese di apertura vincolo	1 euro
---------------------------	--------

Commissioni prelievo/versamento da/a vincolo (titolari Conto Webank)

Spese di versamento/prelievo	1 euro
------------------------------	--------

(*) SEPA è l'acronimo di Single Euro Payments Area. I Bonifici SEPA sono anche denominati semplicemente con l'acronimo SCT ovvero SEPA Credit Transfer.

Operatività telefonica sul Deposito Titoli Webank

Trading telefonico – maggiorazione per eseguito (1) (2) (3)	5 Euro
---	--------

(1) Non verrà addebitato nessun costo in caso di backup telefonico a causa di fermo tecnologico.

(2) 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.

(3) La commissione telefonica è applicata solo per ordini eseguiti sui mercati cash.

Reclami

Il Cliente può presentare alla Banca un reclamo relativamente ai Servizi/Prodotti disciplinati dal presente Contratto, per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Gestione Reclami Banco BPM S.p.A. - Via Polenghi Lombardo,13 – 26900 Lodi) o per via telematica (indirizzando un messaggio di PEC a reclami@pec.bancobpm.it o di posta elettronica a reclam@bancobpm.it). La Banca deve rispondere:

- entro 30 giorni dalla data del ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, diversi dai Servizi di pagamento;
- entro 15 Giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a Servizi di pagamento. 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.

La Banca risponde al reclamo mediante comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole (ad es. pdf o email o PEC).

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo entro i termini sopra indicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), anche attraverso la piattaforma europea "Online Dispute Resolution" ("Piattaforma ODR") accessibile al seguente link elettronico: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT>, in caso di contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione. Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, può recarsi presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure può rivolgersi direttamente alla Banca.

Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF può attivare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D.lgs. 4 marzo 2010 n. 28. La procedura di mediazione può essere esperita, singolarmente dal Cliente o in forma congiunta con la Banca, innanzi al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta impregiudicata la facoltà del Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Se il Cliente intende rivolgersi all'Autorità giudiziaria per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del presente Contratto o di un diverso contratto successivamente concluso con la Banca deve preventivamente, ove previsto dalla legge pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure esperire la procedura di mediazione secondo quanto previsto dai precedenti commi.

Ai fini dell'esperimento della procedura di mediazione di cui ai precedenti commi, la Banca ed il Cliente possono concordare, anche successivamente alla conclusione del presente Contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dall'ABF, purché iscritto nell'apposito registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28.

Indipendentemente dalla presentazione di un reclamo alla Banca o dalle procedure di mediazione sopra descritte, il Cliente, per istanze afferenti il riesame degli iter di concessione del credito, può rivolgersi alla Prefettura territoriale competente, utilizzando i moduli che potrà scaricare dai siti www.interno.it e www.tesoro.it ed inviare alla Prefettura territoriale competente a mezzo raccomandata o a mezzo posta elettronica. In particolare si informa il Cliente che può rivolgersi, ai sensi dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27, al Prefetto affinché questo segnali all'Arbitro Bancario Finanziario, espletata la procedura di legge, specifiche problematiche relative ai comportamenti della Banca in sede di valutazione del merito di credito del Cliente (es. mancata erogazione, mancato incremento o revoca di un finanziamento, inasprimento delle condizioni applicate). A tal fine il Cliente deve presentare istanza al prefetto secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione degli Interni. Rimane fermo il diritto del Cliente di adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

Il Cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Banca d'Italia, impregiudicato il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

Ulteriori informazioni in merito alle procedure di reclamo, alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e alla procedura di mediazione sono pubblicate sul Sito.

LEGENDA

Tecniche di comunicazione a distanza	<i>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.</i>
Sportello telefonico	<i>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.</i>
Sistemi di Identificazione	<i>Si intende il "Codice Cliente" 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.</i>