FOGLIO INFORMATIVO

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

WECONNECT
Servizio di informazione sui conti di pagamento
– Clienti consumatori –

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' IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI

Oggetto del Servizio

Il Servizio di informazione sui conti di pagamento consente ai Clienti, per il tramite di una Struttura Tecnica Delegata incaricata da Banco BPM della gestione del servizio, di consultare informazioni generali, tra cui il saldo e i movimenti, relativi a uno o più conti di pagamento accessibili online detenuti dal Cliente presso altri prestatori di servizi di pagamento.
I clienti che intendono usufruire del servizio dovranno procedere alla sottoscrizione a distanza con firma digitale dell'apposito contratto.

Assistenza clienti

L'Assistenza clienti è accessibile ai seguenti recapiti telefonici:

- dall'Italia (con telefono fisso o cellulare) al numero **800 060 070**
- dall'estero al numero **+39 02 43371293**
- via e-mail all'indirizzo webank@webank.it

Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- 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 mancato invio messaggi causati dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza 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

▪ COSTO ATTIVAZIONE SERVIZIO DI INFORMAZIONE CONTI DI PAGAMENTO	0,00 €
▪ CANONE ANNUO SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI DI PAGAMENTO	0,00 €

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

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto del Servizio di Informazione sui Conti di Pagamento

Il Cliente, entro 14 giorni dalla conclusione a distanza del presente contratto, ha facoltà di esercitare il DIRITTO DI RECESSO dallo stesso, - senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione - inviando una raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Banco BPM S.p.A. - Servizio Webank – Via Massaua 4 – 20146 Milano.

Il recesso può essere esercitato anche mediante PEC con richiesta di estinzione firmata digitalmente o utilizzando la funzione di recesso online presente nella sezione riservata del Sito, cui seguirà una comunicazione di ricevimento da parte della Banca. In caso di utilizzo della funzione di recesso on line presente nella sezione riservata del Servizio a distanza, il recesso è efficace all'atto dell'esercizio del diritto stesso.

In merito al diritto di recesso ed alle altre informazioni circa le tecniche di comunicazione a distanza si veda l'Informativa sui contratti e servizi a distanza disponibile sul Sito della Banca ai sensi del Codice del Consumo. Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con comunicazione da inviare alla Banca. La Banca può recedere dal Contratto in qualsiasi momento con comunicazione da darsi al Cliente con preavviso di due mesi.

Se ricorre una giusta causa o un giustificato motivo la Banca può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione al Cliente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La Banca procede alla chiusura del Servizio entro la medesima giornata operativa nella quale riceve la comunicazione del recesso.

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

Conto di Pagamento
Un conto detenuto dal Cliente usato per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Prestatore di Servizi di pagamento
La Banca o altro soggetto autorizzato a prestare Servizi di pagamento ai sensi del D.Lgs. 11/2010 e del TUB.

Servizio a distanza
Indica il servizio di disposizione ed interrogazione e di configurazione in relazione ai rapporti instaurati tra il Cliente e la Banca mediante i canali di comunicazione (telematico o telefonico) tempo per tempo resi disponibili dalla Banca.

Struttura tecnica delegata o STD
CRIF S.p.a. è la Società terza incaricata dalla Banca della gestione operativa del Servizio.