

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZIO YOUCALL

(servizio di phone banking offerto a clienti privati)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### CHE COS'E' IL SERVIZIO YOUCALL

Il Servizio di Banca Telefonica "YouCall" viene offerto a clientela privata tramite apposito contratto di erogazione del servizio. Per accedere a "YouCall" è necessario utilizzare un apparecchio telefonico a multifrequenza collegato a reti fisse e mobili, con le modalità previste contrattualmente. Il servizio non comporta l'addebito di un canone mensile.

Tutti i clienti abilitati possono accedere ad un risponditore vocale (IVR) che consente di usufruire di servizi informativi (saldo e movimenti conto, situazione dossier). E' inoltre disponibile il servizio tramite operatore attraverso il quale si possono effettuare disposizioni sia di banking (bonifici, ricariche cellulare e ricariche di carte prepagate, pagamento MAV e RAV) che di trading (compravendita titoli Italia ed Estero).

Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con il Servizio di Banca Telefonica "YouCall" si vedano i fogli informativi dei rapporti collegati.

#### Trading online

L'attivazione del Servizio "Trade On Line" presuppone che il cliente risulti intestatario del contratto per la prestazione di servizi di negoziazione, ricezione e trasmissione ordini, nonché del contratto di deposito titoli a custodia e amministrazione. Solo in questo caso sarà possibile aderire al servizio di trading tramite "YouCall", attraverso il quale è possibile consultare dati di Borsa ed effettuare compravendita di strumenti finanziari trattati sia su Borsa Italiana che su alcuni mercati internazionali. Il Servizio abilitato su canale YouCall non comporta l'addebito di nessun canone mensile aggiuntivo, tutti i clienti Call potranno usufruire dei servizi di compravendita sia su Borsa Italiana che sulle Borse Estere (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

#### Opzione "YouAlert"

"YouAlert", con l'utilizzo della rete telefonica mobile o via Internet, provvede ad inviare per SMS o posta elettronica informazioni inerenti i rapporti abilitati e/o i principali titoli e mercati finanziari, come da norme contrattuali. Il servizio è disponibile in via opzionale per i clienti che hanno sottoscritto un contratto "YouCall" e/o un contratto "YouWeb".

#### Modalità di attivazione

Per aderire a "YouCall" è necessario essere titolari di un contratto di conto corrente presso una delle filiali della Banca e richiedere di aderire al servizio che consente di monitorare i propri rapporti in remoto attraverso questo canale. Sono disponibili inoltre servizi dispositivi di banking per i quali è necessario sottoscrivere il contratto per la prestazione di ordini di pagamento a favore di terzi e pagamenti vari. Per la consultazione e negoziazione titoli fare riferimento al paragrafo "Trading on line".

### Sicurezza e accesso al Servizio

L'accesso al Servizio YouCall avviene componendo il numero 800 024 024. Per identificarsi necessario inserire il **codice identificativo** consegnato in fase di adesione al servizio e il **PIN** modificato in occasione del primo accesso. Per effettuare disposizioni sarà inoltre necessario utilizzare il **dispositivo** di sicurezza e comunicare all'operatore di Call Center la **Password usa e getta**.

### Assistenza clienti Servizi You

L'Assistenza clienti, come il Servizio YouCall, è accessibile ai seguenti recapiti telefonici:

- dall'Italia (con telefono fisso o cellulare) il numero **800 024 024**
- dall'estero al numero **+39 045 96 02 800**
- via e-mail all'indirizzo

### 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, 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

### Servizio "YouCall" (phone banking)

▪	€
▪	
▪	€
▪	€
▪	€
▪	€

### Opzione "YouAlert" (sms, e-mail banking)

▪	€
---	---

### Informazioni particolari

▪

**Recesso dal contratto**

Il cliente e la banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione in forma scritta, dal contratto. 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" o di "consumatore" un preavviso non inferiore a due mesi. E' fatto salvo il diritto per la banca nei confronti del Cliente "consumatore" o del "cliente al dettaglio" di recedere dal contratto, in deroga al termine di due mesi sopra esposto, dandone comunicazione al Cliente con il preavviso di almeno un giorno, qualora ricorra un giustificato motivo. In seguito al recesso, resta a carico del Cliente l'onere di avvisare prontamente le altre eventuali parti interessate ai rapporti inclusi nel Servizio. Se si è in possesso della Card di sicurezza e non la si riconsegna verranno applicate le relative spese di "Mancata restituzione Card di sicurezza Servizi You" come da contratto sottoscritto.

**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 qualsiasi delle Filiali della Banca;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:
  
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" - "Reclami" del sito internet:
  
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o se non l'ha ricevuta entro i termini previsti, potrà:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. n. 385/1993; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria; oppure, in alternativa;
- attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il procedimento avanti l'Arbitro Bancario Finanziario e il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 avanti al Conciliatore bancario e Finanziario, alla condizione di procedibilità per chi intende esercitare in giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari.

In relazione alla sopra citata previsione (di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010 e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo) si propone di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal futuro contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale e sempreché **il predetto Organismo sia presente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore**. Fermo restando che è comunque in facoltà del Cliente che **rivesta la qualità di "consumatore" presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia oppure rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario** o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento.

#### LEGENDA

<b>Telefono multifrequenza</b>	Apparecchio telefonico in grado di interagire con sistemi automatizzati tramite la generazione di frequenze audio associate alla pressione dei tasti numerici.
<b>SMS</b>	Short Message Service - Servizio di invio di brevi messaggi di testo attraverso reti di fonia mobile.