

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZIO YOUWEB

(servizio di internet banking offerto a clienti privati)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### CHE COS'E' IL SERVIZIO YOUWEB

"YouWeb" è il servizio di Internet Banking offerto alla clientela privata che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto.

Attraverso questo canale tutti i clienti possono accedere online ai propri rapporti (conto corrente e dossier titoli) ed usufruire di servizi informativi (saldo e movimenti conto, situazione dossier) oltre che disporre operazioni di banking (bonifici, ricariche cellulare e ricariche di carte prepagate, pagamento MAV e RAV, pagamento utenze, canone TV ed F24) e di trading (compravendita titoli Italia ed Estero).

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

#### Trading online

L'attivazione del Servizio "Trade On Line" presuppone che il cliente abbia sottoscritto il Servizio "YouCall" e 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 "YouWeb", 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 sul canale YouWeb è disponibile su diverse linee, in relazione alla tipologia di informazioni e funzionalità desiderate, e può comportare l'addebito di un canone mensile differenziato, a seconda della linea scelta dal Cliente.

Il Servizio "Trade On Line" può inoltre essere integrato con servizi opzionali che, in relazione al profilo scelto, possono comportare l'applicazione di canoni mensili aggiuntivi per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (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 "YouWeb" 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 "YouWeb" avviene attraverso il box "Accedi ai Servizi You" presente sui siti pubblici di tutte le Banche del

L'identificazione avverrà attraverso il **codice identificativo** consegnato in fase di adesione al servizio, il **PIN** modificato in occasione del primo accesso e la **Password usa e getta** riportata sul dispositivo di sicurezza. Per effettuare disposizioni dal "YouWeb", sarà richiesta la **Password usa e getta** per confermare le operazioni di banking (nessun ulteriore codice viene richiesto per confermare operazioni di trading e fondi).

### Assistenza clienti Servizi You

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 **+39 045 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 "YouWeb" (internet banking)

▪	€
▪	
▪	
▪	
▪	€
▪	€

▪	€
▪	€
<b>Servizio di "Trading online"</b>	
▪	€
▪	€
▪	€
▪	1
▪	€
<b>Pacchetti opzionali (linea Universal)</b>	
▪	€
▪	€
▪	€
<b>Opzione "YouAlert" (sms, e-mail banking)</b>	
▪	€
<b>Informazioni particolari</b>	
▪	

## RECESSO E RECLAMI

### 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:

<sup>1</sup> Il canone include i pacchetti opzionali per l'accesso ai dati di alcuni mercati esteri in tempo reale (USA, Francoforte, Parigi e Amsterdam).

- 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>Anomalie di servizio</b>	Eventi che producono risposte di sistema non congruenti con le istruzioni originariamente impartite.
<b>E-mail (electronic mail)</b>	Letteralmente: "posta elettronica". Identifica una tipologia di spedizione di messaggi di testo sotto forma elettronica.
<b>Modalità protetta</b>	I dati inseriti e le informazioni visualizzate vengono crittografate, in modo da risultare "illeggibili" durante il transito attraverso Internet.
<b>Servizio YouWeb</b>	E' il servizio di Internet Banking della Banca che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto.
<b>SMS</b>	Short Message Service - Servizio di invio di brevi messaggi di testo attraverso reti di fonia mobile.