



INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA (Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206)

AVVERTENZA PRELIMINARE: la presente ha valore di informativa precontrattuale e contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti da Banco BPM S.p.A.. Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente in relazione ai servizi a distanza sono contenute nella Documentazione Legale (come di seguito definita) della Banca, sempre disponibile e accessibile, nella versione aggiornata, per il Cliente in tempo utile prima che il medesimo sia vincolato dal Contratto o da un'offerta, mediante accesso al Sito (come di seguito definito). Il Cliente è pertanto invitato a leggere la presente informativa unitamente a tutta la Documentazione Legale prima di aderire, sottoscrivere o essere in qualsiasi modo vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta di Banco BPM che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

DEFINIZIONI

Cliente: qualunque persona fisica interessata ad usufruire dei Servizi per fini estranei all'attività commerciale, artigianale o professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Contratti: qualunque contratto avente ad oggetto i Servizi, concluso tra la Banca e il Cliente nel quadro di un regime organizzato di prestazione di servizi a distanza che impieghi esclusivamente una o più Tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

Banco BPM o Banca: Banco BPM S.p.A.

Decreto: il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206, (Codice del Consumo) come successivamente modificato e integrato.

Documentazione Legale: la documentazione pre-contrattuale e contrattuale relativa ai Servizi. La Documentazione Legale è composta dai seguenti documenti: i Fogli Informativi, i Documenti di Sintesi, la Guida al conto corrente, le "Condizioni generali di contratto del conto corrente Webank e dei Servizi associati", il Modulo di Richiesta, la comunicazione della Banca di accettazione della conclusione del Contratto e la presente Informativa precontrattuale.

Servizi: i servizi e le attività di natura bancaria e finanziaria (ivi inclusi i servizi di pagamento) prestati da Banco BPM ai Clienti.

Sistema di identificazione e Sicurezza: il sistema composto dalla password e dal nome utente, nonché dagli altri codici (numerici statici o dinamici) che permettono alla Banca di identificare il Cliente e consentono a quest'ultimo l'accesso e l'utilizzo dei Servizi.

Sito: l'insieme delle pagine web, in titolarità di Banco BPM, che supportano il Servizio Webank disponibili sulla rete Internet all'URL (dominio) www.webank.it

Tecniche di comunicazione a distanza: qualunque mezzo di comunicazione a distanza tempo per tempo reso disponibile dalla Banca che, senza la presenza fisica e simultanea di Banco BPM e del Cliente, possa impiegarsi per la conclusione dei Contratti e/o per l'esecuzione dei Servizi (ad esempio la rete Internet, la rete telefonica fissa e quella mobile, la posta elettronica, le applicazioni software su smartphone e tablet ecc.).

INFORMAZIONI

In caso di Servizi commercializzati mediante Tecniche di comunicazione a distanza, il Decreto attribuisce al Cliente il diritto di ricevere le informazioni in appresso indicate e di recedere dal relativo Contratto nei casi e con le modalità di seguito riportati.

Per le informazioni precontrattuali previste dal Decreto che non sono contenute nella presente informativa si rinvia alla Documentazione Legale e, in particolare, ai fogli informativi e alla copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, composto dal Documento di Sintesi (che ne costituisce il frontespizio), dalle Condizioni Generali, dal Modulo di Richiesta.

La Banca si avvale del Sito non solo al fine di consentire l'accesso ai Servizi, ma anche per le comunicazioni al Cliente. A tal fine i Contratti prevedono l'elezione di domicilio speciale da parte del Cliente per la corrispondenza e le comunicazioni della Banca nell'ambito degli stessi Servizi, effettuata nel Modulo di richiesta. Nel Sito è inoltre costantemente pubblicata e accessibile tutta la Documentazione Legale, incluse le condizioni generali dei Contratti, nella versione tempo per tempo vigente.

Resta salvo il diritto del Cliente di richiedere, in ogni momento, la variazione del domicilio eletto. La richiesta di variazione del domicilio sarà ritenuta valida se effettuata attraverso il Sito, ovvero attraverso una specifica comunicazione scritta da recapitarsi all'Agenzia di Riferimento a mezzo raccomandata A/R.

È onere del Cliente valutare l'adeguatezza degli strumenti informatici a propria disposizione (es. personal computer, smartphone, tablet, altri supporti durevoli, stampanti, ecc.). Il Cliente è edotto che i documenti contrattuali e informativi inerenti ai Servizi potranno fare riferimento a condizioni generali contrattuali ed economiche per specifico rinvio al Sito, con conseguente opponibilità delle stesse ai Clienti, in ragione delle suddette caratteristiche di costante pubblicazione e accessibilità. Come da prassi costante del settore nell'ambito dei rapporti a distanza attraverso la rete Internet, il Cliente è reso edotto che alcune scelte (c.d. opzioni), relative ai Servizi commercializzati mediante Tecniche di comunicazione a distanza, potranno essere sottoposte ai



Clienti ed acquisite dalla Banca mediante registrazione elettronica.

Informazioni relative a Banco BPM e ai Servizi

Banco BPM appartenente al Gruppo Bancario Banco BPM, che presta ai propri Clienti servizi di natura bancaria, finanziaria e di investimento.

Banco BPM è autorizzata all'esercizio della propria attività dalla Banca d'Italia, via Nazionale n. 91 Roma (www.bancaditalia.it) ed è soggetta ai controlli e alla vigilanza di tale Autorità. Banco BPM è iscritta nell'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia.

Banco BPM ha sede in Milano, Piazza F. Meda, n. 4, e può essere contattata dai Clienti che usufruiscono delle Tecniche di comunicazione a distanza ai seguenti recapiti:

Numero Verde 800 060 070

Mail: webank@webank.it

In relazione ai Contratti e ai Servizi di cui alla presente informativa, Banco BPM per comunicare con i propri Clienti, ricevere le disposizioni operative impartite dai medesimi e confermare l'esecuzione delle stesse, si avvale di Tecniche di comunicazione a distanza quali il Sito, la posta ordinaria, la posta elettronica, e il canale telefonico nonché della Filiale di riferimento.

Banco BPM consente ai propri Clienti l'acquisto di prodotti e servizi attraverso le proposte effettuate dagli operatori del Customer Center che, telefonicamente, ne illustrano le caratteristiche. I relativi contratti sono sottoscrivibili tramite Firma digitale nella sezione "Contratti e Proposte" disponibile nell'area riservata del Sito.

Pertanto, tutte le comunicazioni periodiche e le informazioni inerenti i Contratti, i Servizi e l'esecuzione degli stessi saranno fornite dalla Banca su supporto cartaceo o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, mediante messa a disposizione sul Sito o invio ad uno dei recapiti utilizzati dal Cliente nei rapporti con la Banca, ivi compresi gli indirizzi di posta elettronica. Il Cliente potrà essere contattato dalla Banca attraverso qualsiasi Tecnica di comunicazione a distanza, comprese quelle che consentono una comunicazione individuale tra le parti.

Nell'ambito delle Tecniche di comunicazione a distanza, i contratti si formeranno come documenti informatici attraverso l'uso della Firma digitale.

Il Cliente, in qualsiasi momento del rapporto relativo alla prestazione dei Servizi, ha diritto:

- (i) di opporsi all'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza. In tal caso, poiché i Servizi si contraddistinguono per essere prestati attraverso Tecniche di comunicazione a distanza, Banco BPM si riserva di recedere dal rapporto con il Cliente;
- (ii) di ricevere i Contratti e la Documentazione Legale su supporto cartaceo, attraverso il canale della posta ordinaria al domicilio di corrispondenza ovvero all'indirizzo di residenza;
- (iii) di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa e fermo restando che ove la richiesta del Cliente sia incompatibile con la natura dei Servizi prestati dalla Banca, quest'ultima si riserva di recedere dal rapporto.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta ai seguenti recapiti: Tel. Numero Verde 800.060.070; Fax: 0458217261; o raccomandata A/R all'apposito indirizzo indicato sul Sito.

La Documentazione Legale fornisce una rappresentazione esauriente delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei relativi prezzi, costi, spese e oneri a carico del Cliente (inclusi quelli inerenti le tecniche di comunicazione utilizzate) e delle modalità di pagamento e di esecuzione.

La Banca rende possibile l'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza in relazione ai soli Servizi che contemplano tale modalità operativa nella Documentazione Legale.

Diritto di recesso

Il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dai Contratti stipulati con Banco BPM a distanza ovvero offerti fuori sede entro il termine di 14 giorni dalla loro conclusione senza l'addebito di alcuna penale e senza la necessità di indicarne la motivazione.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

Banco BPM S.p.A. Servizio Webank
Via Massaua, 4
20146 Milano



Ai sensi delle disposizioni normative vigenti, il diritto di recesso non si applica, tra l'altro, ai Contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del Cliente prima che quest'ultimo eserciti il diritto di recesso.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato da Banco BPM alle condizioni economiche previste nella Documentazione Legale. In tal caso le eventuali operazioni effettuate dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale lo stesso esercita il recesso si intenderanno validi ed efficaci nei suoi confronti.

Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente i Contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini indicati negli stessi e nella Documentazione Legale.

I termini di durata minima dei Contratti, le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi, e l'importo delle eventuali penali sono indicati nella Documentazione Legale e nei medesimi Contratti.

Informazioni sui rischi

L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario e finanziario determina un innalzamento del livello di rischio operativo.

Va altresì evidenziato che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni (es. a causa di hacker, illecita appropriazione di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.).

Poiché il Cliente verrà identificato dalla Banca esclusivamente mediante la verifica del Sistema di Identificazione e Sicurezza adottato nell'ambito delle Tecniche di comunicazione a distanza, lo stesso è tenuto a mantenere segreti tutti i codici riservati i quali, nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento.

L'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza comporta la responsabilità del Cliente per l'utilizzo, comunque e da chiunque effettuato, dei Servizi per tutte le operazioni eseguite, tramite il proprio Sistema di Identificazione e Sicurezza. Fermo restando l'impegno della Banca a adottare ogni misura volta a limitare i rischi di utilizzi indebiti dei Servizi, il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del Sistema di Identificazione e Sicurezza nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo indebito, da chiunque operato, anche se in conseguenza di smarrimento o furto del Sistema di Identificazione e Sicurezza stesso. Per maggiori informazioni in materia di sicurezza, il Cliente è invitato a consultare l'apposita sezione dedicata alla Sicurezza presente sul Sito.

Il Cliente è informato che è suo onere utilizzare gli accorgimenti tecnologici messi a disposizione dalla Banca al fine di limitare il rischio di frodi informatiche.

La Banca potrà sempre produrre, quale prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite le Tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure (informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle Tecniche di comunicazione a distanza (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria).

Considerata la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza, sussiste una elevata probabilità che i Servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni, e ciò anche senza preavviso del Cliente. Ad esempio, onde consentire la verifica della sicurezza, nonché di ogni altro aspetto connesso con l'efficienza e la regolarità delle Tecniche di comunicazione a distanza e del Sistema di Identificazione e Sicurezza utilizzati, il Cliente accetta che la Banca possa, in ogni momento, sospendere l'utilizzo di una o più Tecniche di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e subordinare la riattivazione delle stesse al ricevimento delle conferme del caso.

La fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che tali tecniche comportano.

Legge applicabile e lingua delle comunicazioni

I rapporti tra Banco BPM ed i Clienti relativi ai Contratti sono regolati dalla legge italiana.

Nei Contratti, nella Documentazione Legale, nella prestazione dei Servizi e nelle relative comunicazioni Banco BPM utilizza la lingua italiana.

Fondo di Garanzia

La Banca aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi che garantisce un rimborso per depositante fino a 100.000 euro.

Informazioni sulle disposizioni in materia di *bail-in* applicabili dal 1° gennaio 2016



Il bail-in costituisce una delle misure per la gestione della crisi di una banca o di una impresa d'investimento, introdotte dai decreti legislativi nn.180 e 181 del 16 novembre 2015 di recepimento della direttiva 2014/59/UE (c.d. Banking Resolution and Recovery Directive, "BRRD"), in vigore dal 1° gennaio 2016. Il c.d. *bail-in* consiste nella riduzione dei diritti degli azionisti e dei creditori o nella conversione in capitale dei diritti di questi ultimi. Con riferimento ai creditori (tra i quali rientrano i clienti depositanti della Banca), l'art. 49, comma 1, del d.lgs. 180/2015 dispone che sono soggette a bail-in tutte le passività, fatta eccezione per quelle indicate ai commi 1 e 2 della medesima norma: in particolare, sono **esclusi dal bail-in i depositi protetti dal sistema di garanzia dei depositi (ossia quelli di importo fino a euro 100.000)**. Più in generale, con il *bail-in* (letteralmente, salvataggio interno) il capitale dell'intermediario in crisi viene ricostruito mediante l'assorbimento delle perdite da parte degli azionisti e dei creditori secondo la seguente gerarchia: (i) azioni e strumenti assimilati al capitale (come le azioni di risparmio e le obbligazioni convertibili); (ii) titoli subordinati senza garanzia; (iii) crediti non garantiti (ad esempio, le obbligazioni bancarie non garantite); (iv) depositi superiori a 100.000 euro delle persone fisiche e delle piccole medie imprese (per la parte eccedente i 100.000 euro). Fino al 31 dicembre 2018 i depositi superiori a 100.000 euro delle imprese e quelli interbancari – ovvero i depositi diversi da quelli delle persone fisiche e delle piccole e medie imprese superiori a 100.000 euro – contribuiscono alla risoluzione dell'intermediario in ugual misura rispetto agli altri crediti non garantiti; dal 2019, viceversa, essi contribuiranno solo dopo le obbligazioni bancarie non garantite.

Informazioni relative alle procedure di reclamo/ricorso

Nel caso in cui sorga una controversia tra la Banca e il Cliente, quest'ultimo prima di adire l'Autorità giudiziaria deve, qualora sia inderogabilmente previsto dalla legge, avvalersi dei seguenti strumenti di risoluzione delle controversie.

In particolare, il Cliente può presentare un **reclamo** alla Banca:

A. per lettera raccomandata A/R, indirizzandola a:

Gestione Reclami Banco BPM S.p.A.
Via Polenghi Lombardo,13
26900 Lodi

B. per via telematica, indirizzando un messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo:

- reclam@bancobpm.it
- reclami@pec.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.

Qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, il Cliente può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per le controversie relative alle operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può:

- consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it
- recarsi presso le Filiali della Banca d'Italia
- 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. 28/2010**.

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**. Ai fini dell'esperimento della procedura di mediazione, la Banca ed il Cliente possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dall'ABF purché iscritto nell'apposito registro degli organismi tenuti presso il Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 28/2010.

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.