

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI DI MULTICANALITÀ – BANK4 E CONTACT CENTER

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione legale: Banca Popolare dell'Alto Adige Spa

Sede legale e amministrativa: Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano

Telefono: 800 585 600

Email: gsinfo@volksbank.it

PEC segreteria@pec.volksbank.it

Indirizzo del sito internet: www.volksbank.it

Codice Banca ABI: 5856-0

Codice BIC: BPAAIT 2B

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia: 5856

Numero di iscrizione al Registro delle Imprese (cod. fiscale/P. Iva): 00129730214

Autorità di controllo: Banca d'Italia con sede in Via Nazionale 91 – 00184 Roma

Sistema di garanzie cui la Banca aderisce: Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

CHE COS'È BANK4U

Il servizio bank4u comprende i servizi **direct b@nking**, **mobile b@nking**, **sms b@nking**, **tr@ding online** e **Jiffy**.

Il servizio bank4u permette al cliente di accedere ed operare tramite canali telematici sui propri rapporti bancari. Per accedere a direct b@nking il cliente utilizza un computer che dispone di un accesso ad Internet. Per accedere a mobile b@nking il cliente utilizza uno smartphone o un tablet-computer abilitato all'accesso in Internet. Per accedere a Jiffy il cliente utilizza uno smartphone abilitato all'accesso in internet. Per accedere a sms b@nking il cliente utilizza un telefono cellulare GSM o un dispositivo che consenta la lettura di posta elettronica (e-mail).

Il servizio **direct b@nking** consente di effettuare le seguenti operazioni: consultazione del saldo e dei movimenti del conto corrente; stampa dell'estratto conto; consultazione della situazione assegni emessi; esecuzione di bonifici a favore di clienti della Volksbank e a favore di clienti di altre banche (Italia e UE); pagamento di imposte tramite F24; pagamento tassa automobilistica; pagamento di bollettini postali; pagamento di Ri.Ba., M.Av., R.Av. e bollettino bancario (FRECCIA); consultazione dei finanziamenti; gestione delle autorizzazioni di addebito (SDD); inserimento di ordini permanenti; ricarica cellulare; variazione limiti della propria carta di debito, attivazione del sistema di pagamento MyBank, consultazione saldo e movimenti della carta prepagata; ricarica carte prepagate; ricarica/rinnovo Alto Adige Pass; pagamento attraverso servizio CBILL/PagoPA; consultazione saldo e movimenti del libretto di risparmio; consultazione saldo e situazione del deposito titoli; consultazione di informazioni della propria carta Bancomat; consultazione di informazioni della propria carta di credito CartaSi.

Il servizio **mobile b@nking** consente di effettuare le seguenti operazioni: consultazione del saldo e dei movimenti del conto corrente; esecuzione di bonifici a favore di clienti della Volksbank e a favore di clienti di altre banche (Italia e UE); pagamento di bollettini postali; inserimento di ordini permanenti; ricarica cellulare; consultazione saldo e movimenti della carta prepagata; ricarica carte prepagate; ricarica/rinnovo Alto Adige Pass; consultazione di informazioni della propria carta di credito CartaSi; consultazione saldo del libretto di risparmio; consultazione saldo e situazione del deposito titoli.

Il servizio **sms b@nking** consente al cliente di ottenere, mediante messaggi trasmessi al numero della sua scheda SIM italiana e/o alla sua e-mail e visualizzati eventualmente sul display

del suo apparecchio GSM informazioni relative ai conti/rapporti collegati al servizio e comunicazioni informative, pubblicitarie e news da parte della banca, anche se non sollecitate. Il servizio prevede diversi tipi di messaggi tra cui: messaggi cosiddetti ricorrenti, messaggi ad evento, messaggi di alert (p.e. superamento di una certa soglia prestabilita). In caso di attivazione di altri tipi di messaggio la banca informa il cliente tramite sms o e-mail.

Il servizio può essere implementato con messaggi all'indirizzo di posta elettronica (e-mail) che possono aggiungersi o sostituirsi ai messaggi via sms.

I servizi sms informativi (push) e dispositivi (pull) possono essere utilizzati soltanto da coloro che hanno indicato un numero di cellulare italiano. Se e qualora venga indicato, o inserito successivamente, un numero di cellulare estero i messaggi informativi (push) saranno spediti esclusivamente sull'e-mail indicata dal cliente, mentre il servizio dispositivo (pull) non sarà attivo per numeri di cellulare esteri.

Uno dei servizi collegati al direct b@nking e al mobile b@nking è il **tr@ding online**, per mezzo del quale il cliente, tramite collegamento internet o rete GSM, oltre a ricevere informazioni finanziarie e di borsa, può effettuare operazioni di compravendita titoli operando direttamente sui mercati finanziari. Presupposto è il possesso di un deposito titoli ed un conto corrente collegato al deposito oltre all'apposito contratto firmato.

Il servizio **Jiffy** consente al cliente, tramite l'apposita funzione disponibile nell'app mobile Volksbank, di trasferire e ricevere fondi in via istantanea sul circuito di pagamento "Jiffy" gestito da SIA Spa utilizzando quale Identificativo Unico per l'esecuzione dell'operazione di pagamento, il numero di cellulare del beneficiario presente nella rubrica telefonica dell'ordinante. Gli addebiti e gli accrediti delle somme di denaro avvengono sul rapporto di conto corrente associato dal cliente al Servizio in sede di adesione.

Il **Contact Center** è un servizio al quale il cliente può accedere attraverso telefono oppure "chat forms" secondo le modalità indicate nella guida dei servizi di multicanalità a disposizione sul sito internet della banca. Attraverso il servizio di Contact Center il cliente potrà operare in modalità informativa, con un'operatività limitata alla consultazione dei dati e assistenza a servizi e prodotti, e in modalità dispositiva, con un'operatività estesa a operazioni dispositive sui conti correnti, deposito titoli a custodia e amministrazione concluso tra la banca ed il cliente e rapporti collegati.

Alle operazioni eseguite tramite i servizi bank4u si applicano, qualora non riportate in questo Foglio informativo, le condizioni economiche contrattualizzate nei rapporti bancari sui quali vengono eseguite le operazioni richieste.

Limiti di importo standard dei servizi:

direct b@nking: limite giornaliero 20.000,00 euro, limite mensile 25.000,00 euro, limite per operazione non è previsto.

mobile b@nking: limite giornaliero 10.000,00 euro, limite mensile 15.000,00 euro, limite per operazione non è previsto.

tr@ding online: limite giornaliero non è previsto, limite mensile non è previsto, limite per operazione non è previsto.

Contact Center: limite bonifici 1.000,00 euro, limite ricarica carte prepagate 100,00 euro.

Jiffy:	in invio	in ricezione
Numero massimo operazioni giornaliere	10	20
Numero massimo operazioni mensili	100	200
Importo massimo per singola operazione	250 euro	1.000 euro
Importo massimo cumulato giornaliero	250 euro	1.000 euro
Importo massimo cumulato mensile	1.500 euro	1.500 euro

Disponibilità e valute

Data valuta operazione in invio	data di esecuzione
Data disponibilità operazione in ricezione	data di ricezione
Data valuta operazione in ricezione da clienti nostra banca	data di ricezione
Data valuta operazione in ricezione da clienti altra banca	1g. lavorativo

Principali rischi

I principali rischi sono costituiti dai rischi legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione a distanza, dipendenti dall'accesso alla rete internet (c.d. rischio internet), dalla perdita o smarrimento codici di autorizzazione, della password o del cellulare con utilizzo fraudolento dei servizi, dalla variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche.

Per quanto riguarda il servizio sms b@nking i principali rischi sono costituiti dall'eventuale mancata o ritardata ricezione da parte del cliente di e-mail e/o messaggi SMS per cause imputabili ai fornitori dei servizi di comunicazione (gestori di telefonia mobile, Internet service provider, ecc.), nonché per scioperi del personale e/o per cause di forza maggiore, dall'utilizzo del numero telefonico da parte di terzi, dallo smarrimento, furto o consegna a terzi del apparecchio GSM o della scheda SIM, dalla variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche.

REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO

Requisiti per l'apertura di direct b@nking / mobile b@nking / sms b@nking / Jiffy / Contact Center: persona privata, contratto di conto corrente, sufficiente dimestichezza con mezzi di comunicazione telematici

Requisiti per l'apertura di tr@ding online: persona privata, contratto di conto corrente, deposito titoli e contratto di negoziazione titoli collegato, sufficiente dimestichezza con mezzi di comunicazione telematici e sufficiente esperienza nell'acquisto e la vendita di strumenti finanziari

CONDIZIONI ECONOMICHE

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente le condizioni sono indicate nella misura massima se a favore della banca e minima se a favore del cliente.

Le spese ed i costi esposti sono quelle richieste dalla banca ed alle quali si possono eventualmente aggiungere spese e oneri applicati dai terzi prestatori di servizio.

Per un dettaglio delle condizioni relative alle operazioni effettuate via direct b@nking e mobile b@nking (pagamenti, bonifici ecc.) rimandiamo ai fogli informativi dei diversi prodotti.

VOCI DI COSTO	VALORE
direct b@nking / mobile b@nking	
Costo d'attivazione	0,00 euro
Canone mensile (per Conto Base, Conto UNI/Start e Conto Compact: 0,00 €)	1,00 euro
Canone mensile Epost – Documenti online	0,00 euro
Cambio busta	0,00 euro
tr@ding online	
Costo d'attivazione	0,00 euro

Canone mensile versione base	0,00 euro
Canone mensile versione base plus	2,00 euro
Canone mensile versione full	6,00 euro
Canone mensile versione top	12,50 euro
Contact Center	
Canone mensile	0,00 euro
sms b@nking	
Il costo dei messaggi sms inviati dal cliente saranno addebitati direttamente sulla scheda SIM del cliente. I costi per i messaggi sms ricevuti dal cliente vengono addebitati sul conto indicato dal cliente	
Costo d'attivazione	0,00 euro
Canone mensile	0,00 euro
Comunicazioni inoltrate via e-mail	0,00 euro
Comunicazioni inoltrate via sms	0,15 euro
Jiffy	
Canone mensile	0,00 euro
Commissione per singolo invio di denaro sotto i 25€ fino al 31.12.2019	0,00 euro
Commissione per singolo invio di denaro	0,30 euro

Documento	Obbligatorio / facoltativo	Frequenza	Modalità di fornitura	Spese
Documento di sintesi periodico	obbligatorio	annuale	invio cartaceo	0,00 euro
			invio tramite canali elettronici	0,00 euro
Sollecito	obbligatorio	per evento	invio cartaceo	10,00 euro
Proposta di modifica unilaterale	obbligatorio	per evento	invio cartaceo	0,00 euro
			invio tramite canali elettronici	0,00 euro
Invio busta password/codice segreto / PIN	obbligatorio	per evento	invio tramite canali elettronici	0,00 euro
Conferma attivazione contratto/servizio	facoltativo	per evento	invio tramite canali elettronici	0,00 euro
Comunicazione introduzione nuovo servizio / nuova funzione o variazione del servizio	obbligatorio	per evento	invio tramite canali elettronici	0,00 euro
			invio cartaceo	0,00 euro
Comunicazione dell'avvenuto blocco di accesso al servizio	obbligatorio	per evento	invio tramite canali elettronici	0,00 euro
			invio cartaceo	0,00 euro
Comunicazione dell'avvenuto sblocco di accesso al servizio	obbligatorio	per evento	invio tramite canali elettronici (sms o e-mail)	0,00 euro
			invio cartaceo	0,00 euro

Per l'invio di ogni documento con modalità cartacea la banca addebita al cliente a titolo di recupero spese, le spese postali convenute nel contratto di conto corrente. Le spese per l'invio delle comunicazioni della banca relative a tutti i rapporti del cliente vengono addebitate sul rapporto principale (conto corrente o libretto di risparmio).

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

bank4u: Il cliente può recedere in ogni momento dal contratto con effetto nei confronti della Banca dal momento in cui questa ne riceve comunicazione, tramite modulo sottoscritto in filiale o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Dalla data di efficacia del recesso è sospeso con effetto immediato l'utilizzo dei servizi disciplinati nel presente contratto. Ricorrendone i presupposti, la banca darà esecuzione agli ordini che risultano impartiti prima o che sono in corso di esecuzione al momento del ricevimento della comunicazione di recesso da parte del cliente.

La banca ha la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso scritto di 5 giorni. Resta ferma la facoltà per la banca di recedere con effetto immediato in presenza di giusta causa o giustificato motivo, come, in via esemplificativa, la ripetuta e grave inosservanza da parte del cliente degli obblighi contrattuali.

La chiusura del conto corrente indicato per l'addebito delle commissioni senza che il cliente comunichi un diverso conto di addebito costituisce causa risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 c.c.. Al pari in caso di chiusura del contratto avente ad oggetto il servizio di collocamento, ricezione e trasmissione ordini, negoziazione per conto proprio, esecuzione di ordini su strumenti finanziari, nonché di deposito titoli a custodia e amministrazione concluso tra la banca ed il cliente la banca non potrà prestare il servizio relativo al tr@ding online.

Il contratto si intenderà risolto senza necessità di alcuna formale comunicazione in tutti i casi in cui siano stati risolti per qualsiasi ragione e/o causa tutti i rapporti interessati dai servizi offerti con il presente contratto.

mobile b@nking / sms b@nking / tr@ding online / Contact Center: L'accesso mobile b@nking e tr@ding online scade con il recesso dal contratto di bank4u.

Jiffy: l'accesso al servizio Jiffy scade con il recesso dal contratto di conto corrente collegato.

Rimane fermo il diritto di recesso immediato della banca per giustificato motivo.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il cliente può recedere in ogni momento dal contratto con effetto nei confronti della Banca dal momento in cui questa ne riceve comunicazione, tramite modulo sottoscritto in filiale o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Reclami

I reclami vanno inviati alla banca presso l'ufficio reclami della Banca Popolare dell'Alto Adige SpA in via del Macello 55 - 39100 Bolzano, e-mail ufficio-reclami@volksbank.it, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure richiedere informazioni presso le filiali della Banca.
- Qualsiasi altro Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia abilitato ad esperire mediazioni finalizzate alla conciliazione delle controversie fra banca e cliente come previsto dal D.Lgs. n. 28/2010.

Il ricorso preventivo ad uno dei citati Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce condizione di procedibilità della eventuale successiva domanda giudiziale.

LEGENDA

Accesso dispositivo	Modalità di utilizzo di direct b@nking / mobile b@nking / Contact Center , che consente, oltre alle consultazioni previste, anche la modalità di esecuzione delle operazioni bancarie previste.
Accesso informativo	Modalità di utilizzo di direct b@nking / mobile b@nking / Contact Center , che consente di eseguire consultazioni.
Apparecchio GSM	apparecchio di telefonia mobile digitale che utilizza la rete di comunicazione digitale denominata GSM (GLOBAL SYSTEM MOBILE).
e-mail	messaggio inviato tramite Internet ad una casella di posta elettronica.
F24	Modello di delega unificata utilizzato su tutto il territorio nazionale per il pagamento di imposte e contributi
Funzioni tr@ding online nella versione "Base"	Indici dei mercati più importanti; cambi delle valute più importanti; Intraday MIBTEL e MIB30; Quotazioni mercato italiano e mercati esteri ritardate; Aggregazioni dei titoli degli indici italiani; Raggruppamento titoli con quotazioni attuali; Depositi campione individuali con rivalutazione continua; Deposito titoli: grafico suddiviso per tipologie; Dettaglio del deposito titoli; Ricerca titoli; Acquisto e vendita di titoli; Lista ordini; Lista eseguiti; Riordino dei dati ricercati; Scarico dei dati in Access o Excel
Funzioni tr@ding online nella versione "Base Plus"	Indici dei mercati più importanti; cambi delle valute più importanti; Intraday MIBTEL e MIB30; Quotazioni mercato italiano in realtime; Quotazioni mercati esteri ritardate; Aggregazioni dei titoli degli indici italiani; Raggruppamento titoli con quotazioni attuali; Depositi campione individuali con rivalutazione continua; Deposito titoli: grafico suddiviso per tipologie; Dettaglio del deposito titoli; Ricerca titoli; Acquisto e vendita di titoli; Lista ordini; Lista eseguiti; Riordino dei dati ricercati; Push - aggiornamento automatico dei prezzi ad ogni variazione; Scarico dei dati in Access o Excel
Funzioni tr@ding online nella versione "Full"	Indici dei mercati più importanti; cambi delle valute più importanti; Intraday MIBTEL e MIB30; Quotazioni mercato italiano in realtime; Quotazioni mercati esteri ritardate; Grafici; Aggregazioni dei titoli degli indici italiani; Notizie di borsa (News) divulgate da Milano Finanza; Raggruppamento titoli con quotazioni attuali; Depositi campione individuali con rivalutazione continua; Storico di quotazioni, indici e grafici; Deposito titoli: grafico suddiviso per tipologie; Dettaglio del deposito titoli; Ricerca titoli; Acquisto e vendita di titoli; Lista ordini; Lista eseguiti; Riordino dei dati ricercati; Push - aggiornamento automatico dei prezzi ad

	ogni variazione; Scarico dei dati in Access o Excel
Funzioni trading online nella versione "Top"	Books; Indici dei mercati più importanti; cambi delle valute più importanti; Intraday MIBTEL e MIB30; Quotazioni mercato italiano in realtime; Quotazioni mercati esteri ritardate; Grafici; Aggregazioni dei titoli degli indici italiani; Notizie di borsa (News) divulgate da Milano Finanza; Raggruppamento titoli con quotazioni attuali; Depositi campione individuali con rivalutazione continua; Storico di quotazioni, indici e grafici; Deposito titoli: grafico suddiviso per tipologie; Dettaglio del deposito titoli; Ricerca titoli; Acquisto e vendita di titoli; Lista ordini; Lista eseguiti; Riordino dei dati ricercati; Push - aggiornamento automatico dei prezzi ad ogni variazione; Scarico dei dati in Access o Excel; Informazioni societarie
Gestori di telefonia mobile	società che gestisce un sistema cellulare (rete) e fornisce servizi di telefonia mobile.
Internet	Rete mondiale di computer che permette lo scambio di informazioni.
Internet service provider	Gestore di servizi che mette a disposizione l'accesso a Internet
Ri.Ba., M.Av., R.Av., Freccia	Bollettini bancari utilizzati per l'incasso.
Scheda SIM	la scheda SIM (Subscriber Identification Module) è una scheda di memoria rimovibile che viene inserita nel cellulare e che contiene il codice identificativo dell'utente e i relativi dati personali. La scheda può essere inserita in ogni ricevitore compatibile GSM, consentendone un'immediata personalizzazione.
sms	messaggio breve di testo inviato o ricevuto tramite telefono cellulare.