Documento informativo sui contratti e servizi a distanza

Informativa generale sui contratti e servizi a distanza conclusi da soggetti consumatori con la Banca Popolare dell´Alto Adige S.p.A. ai sensi del Decreto Legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo).

Il presente documento ha valore di informativa precontrattuale, ai sensi del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") ed è messo a disposizione della clientela da Banca Popolare dell'Alto Adige Spa (d'ora in avanti, per brevità, la "Banca") prima della conclusione a distanza di contratti con tecniche di comunicazione a distanza.

La presente informativa precontrattuale contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti dalla Banca, sui rischi connessi ai predetti contratti conclusi a distanza e sulle ipotesi di reclamo e risoluzione stragiudiziale delle controversie.
Ulteriori informazioni relative ai contratti e servizi a distanza sono contenute nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza della Banca, sempre disponibile e conoscibile dal pubblico mediante accesso al proprio sito internet (come di seguito definito) e su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il Cliente/Interessato desidera concludere.
Si invita pertanto a leggere il presente Documento unitamente a tutta la documentazione della Banca prima di risultare vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta della Banca che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

Qualora il Cliente o l´Interessato volesse ottenere ulteriori informazioni rispetto a quelle contenute nel presente Documento, dovrà rivolgersi alle filiali della Banca.

DEFINIZIONI

App della Banca: App Volksbank;
Banca: Banca Popolare dell'Alto Adige s.p.a.;
Cliente/i: soggetto già censito dalla Banca che intende sottoscrivere contratti e servizi accessori a distanza;
Interessato/i: il soggetto che desidera diventare Cliente della Banca;
Codice del consumo: il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni;
Consumatore: qualunque soggetto di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a) del Codice del consumo;
Contratto a distanza: qualunque contratto avente ad oggetto i servizi che impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione (compresa) del contratto stesso senza la presenza fisica e simultanea di entrambe le parti;
Contratto telematico: contratto nel quale lo scambio tra proposta e accettazione avviene a distanza attraverso la rete telematica con accesso ad un sito internet o app e sottoscrizione elettronica del documento
Direct banking: Servizio online della Banca riservato ai Clienti bank4u accessibile dal sito www.volksbank.it che permette di ottenere informazioni (accesso informativo) o impartire disposizioni (accesso dispositivo) sui rapporti collegati al servizio
Firma elettronica avanzata (FEA): una firma elettronica che soddisfa i requisiti di cui all´art. 26 del Regolamento UE n. 910/2014. Tale modalità di firma è messa a disposizione dalla Banca a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente di apposito contratto. Per la descrizione della tipologia di firma elettronica avanzata tempo per tempo disponibile, si rinvia alla Guida dei Servizi di multicanalità disponibile sul sito internet della Banca www.volksbank.it;
Firma digitale: particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare della firma elettronica tramite la chiave privata e a un soggetto terzo tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici;
Login: Accesso all'area privata del Cliente dal sito www.volksbank.it o dell'app della banca

OTP: codice di sicurezza per autorizzare l´ordine effettuato dal cliente tramite online banking: il codice è legato indissolubilmente all'ordine e valido limitatamente ad esso
P.I.N.: Personal Identification Number è il codice personale segreto definito dal Cliente in sede di richiesta del servizio di firma digitale e noto solo a lui Servizi: servizi e servizi accessori messi a disposizione della Banca;
Sistema di Autenticazione: l'insieme di dispositivi e delle procedure che permettono al Cliente di avvalersi del servizio Bank4u;
Supporto Durevole: qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
Servizi di multicanalità – bank4u e contact center: Contratto della Banca che consente ai Clienti di accedere online ai servizi di multicanalitá: direct banking, tr@ding online, app, sms b@nking e Contact Center.
Servizio finanziari: Qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, di pagamento, d´investimento di assicurazione o di previdenza individuale
Tecniche di comunicazione a distanza: qualunque mezzo di comunicazione che possa impiegarsi nel rapporto tra le parti nel caso in cui non vi sia una contestuale presenza delle stesse.

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 segreteriadirezione@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

AUTORIZZAZIONE

La Banca dichiara di essere stata autorizzata in seguito alle richieste di autorizzazione ex art. 16, Legge n.1/1991 inoltrate alla Banca d'Italia in data 16 ottobre 1991 (le altre) nonché in data 17 marzo 1998 (gestioni) all'esercizio dei servizi di investimento di esecuzione di ordini per conto dei clienti, negoziazione per conto proprio, assunzione a fermo e/o collocamento sulla base di un impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente, collocamento senza impegno irrevocabile nei confronti dell'emittente, gestione di portafogli, ricezione e trasmissione di ordini e consulenza in materia di investimenti. In data 29 ottobre 2008 la Banca ha comunicato alle autorità di vigilanza espressa rinunzia all'autorizzazione per l'esercizio del servizio di gestione di portafogli. In data 4 giugno 2012 la Banca ha comunicato alle autorità di vigilanza la decisione di interruzione dell'esecuzione di ordini per conto di clienti.

METODI DI COMUNICAZIONE

Le comunicazioni tra la Banca ed il Cliente nonché l'invio e la ricezione di ordini di investimento o disinvestimento e la presentazione delle raccomandazioni personalizzate oggetto del servizio di consulenza in materia di investimenti, potranno avvenire:
- per iscritto;

- allo sportello;
- a mezzo telefono;
- mediante le tecniche di comunicazione a distanza tempo per tempo rese disponibili dalla Banca e indicate nella Guida dei servizi di multicanalità.

Qualora il rapporto tra la Banca ed il Cliente risulti caratterizzato dall'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza, la Banca, in mancanza di opposizione manifestata per iscritto dal Cliente, assumerà che la volontà di quest'ultimo sia quella: (i) di ricevere tutte le comunicazioni inerenti i rapporti tempo per tempo instaurati dal Cliente e l'esecuzione degli stessi su un Supporto Durevole non cartaceo (ad esempio file pdf); (ii) di essere contattato dalla Banca attraverso qualsiasi tecnica di comunicazione a distanza, comprese quelle che consentono una comunicazione individuale tra le parti; (iii) di ritenere comunque validi e a sé opponibili le scelte e/o le istruzioni comunicate dal Cliente alla Banca mediante sistema di selezione direttamente per comando elettronico sul Sito (c.d. "point and click").

INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO TELEMATICO: CHE COS'E', A CHI E' RIVOLTO, COME FUNZIONA, ADEGUATA VERIFICA, RISCHI

Che cos'è
L'attività di Banca Popolare dell´Alto Adige consiste nella raccolta del risparmio e nel´esercizio del credito nelle sue varie forme e con ogni modalità, inclusa quella informatica e multimediale.

La Banca, difatti, offre la possibilità di sottoscrivere a distanza moduli, contratti e documentazione telematicamente e/o mediante tecniche di comunicazione a distanza , operando online e perfezionando contratti aventi ad oggetto propri prodotti o servizi tramite il portale www.volksbank.it ovvero tramite la propria app.

A chi è rivolto
Possono sottoscrivere contratti telematici e/o a distanza, tutti i Clienti della Banca o anche coloro che desiderano diventare Clienti della Banca, ("Interessato/i") che rientrano nella categoria "consumatori" residenti fiscalmente in Italia, maggiorenni, non interdetti, inabilitati o sottoposti ad amministrazione di sostegno.
Tutti i Clienti e gli Interessati devono dotarsi, a proprie spese, di un collegamento telematico che possa consentire loro di accedere alle funzionalità ed ai servizi a distanza.

Come avviene il riconoscimento/l´adeguata verifica a distanza
La sottoscrizione di moduli e contratti avviene con modalità diverse a seconda che i richiedenti siano o meno già Clienti della Banca:

A. Per chi è già Cliente:
Per poter stipulare un contratto telematico con Banca Popolare, il Cliente deve aver già stipulato un contratto di conto corrente (se cointestato, a firma disgiunta) e di Servizi di multicanalità – bank4u e contact center.
Effettuato l'accesso dal proprio computer al sito www.volksbank.it o dal proprio smartphone/tablet alla app della banca, il Cliente deve entrare nella propria area riservata effettuando il Login con le proprie credenziali personali fornite con la sottoscrizione del contratto dei Servizi di multicanalità – bank4u e contact center. Nelle sezioni dedicate all'acquisto di prodotti o sottoscrizione di contratti il Cliente deve necessariamente aderire al servizio di firma da remoto del contratto telematico.
Nell'area riservata del direct b@nking e dell'app Volksbank sono disponibili le funzioni di adesione alle firme elettroniche tempo per tempo messe a disposizione della Banca come indicato nella Guida dei Servizi di multicanalità e le sezioni per la conclusione dei contratti a distanza.
La firma digitale è rilasciata da InfoCert Spa (Certification Authority), previa sottoscrizione delle condizioni contrattuali relative alla fruizione del servizio con Infocert stessa seguendo l'apposita procedura guidata. La firma digitale è personale e offerta gratuitamente dalla Banca a tempo determinato con uso limitato ai

documenti della sola Banca Popolare o a documenti collegati a prodotti di terzi collocati dalla Banca Popolare. In caso di cessazione del rapporto con la Banca, la firma digitale non è più utilizzabile.
La firma elettronica avanzata (FEA) fornita dalla banca prevede una adesione iniziale e non ha scadenza e può essere riutilizzata per la sottoscrizione di altri moduli, contratti e documentazione della Banca.
Le firme elettroniche vengono apposte con strumenti informatici su documenti elettronici generati in formato PDF non modificabili mediante l'uso del dispositivo di autorizzazione scelto dal cliente.

B. Per chi vuole diventare Cliente (Interessato):
Effettuato l'accesso dal proprio computer al sito www.volksbank.it o dal proprio smartphone/tablet alla app della Banca, l´ Interessato deve inserire i propri dati anagrafici nella sezione dedicata, fornire il consenso al trattamento ai fini della privacy e farsi riconoscere ai sensi della normativa antiriciclaggio (D.Lgs 231/2007). Per assolvere a tale riconoscimento l´Interessato, che deve disporre necessariamente di smartphone /tablet dotato di fotocamera o di pc dotato di webcam, viene collegato al sito internet di InfoCert Spa che, in qualità di Ente Certificatore e partner della Banca, provvede al rilevamento del volto tramite un processo automatizzato (video selfie). Terminata la fase di riconoscimento, InfoCert Spa rilascia gratuitamente all´Interessato, previa sottoscrizione delle condizioni contrattuali relative alla fruizione del servizio con Infocert stessa seguendo l'apposita procedura guidata, un certificato di firma digitale mediante il quale lo stesso Interessato sottoscrive i contratti del prodotto / servizio che intende acquistare e la modulistica collegata.
L'utilizzo di questo certificato digitale è destinato unicamente alla sottoscrizione di tali documenti e non potrà essere riutilizzato. La firma viene apposta su file PDF non modificabile mediante l'uso del dispositivo di autorizzazione OTP collegato al numero di cellulare indicato dall'Interessato.
La copia del contratto concluso con InfoCert può essere scaricata on line dall´Interessato che può comunque sempre recuperarla mediante accesso alla propria area riservata.

Rischi
L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario e nel settore finanziario determina un innalzamento del livello di rischio operativo. È un fatto noto che l'assenza di contatto personale tra la Banca e il Cliente può indurre quest'ultimo a scelte non del tutto ponderate. Inoltre, deve essere considerato che l'operatività a distanza determina il rischio di eccessiva movimentazione giornaliera ed una potenziale combinazione di prodotti e servizi che, nell'insieme, presentano un livello di rischio più elevato rispetto alle singole componenti.
Il Cliente prende atto che in relazione ai servizi ed operazioni di investimento i risultati dipendono dalla fluttuazione dei mercati finanziari sui quali la Banca non esercita alcuna influenza e che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri
Il Cliente prende atto altresì 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.). Il Cliente è tenuto a mantenere segreti e riservati tutti i codici, i dispositivi e le procedure funzionali per accedere ed utilizzare il Servizio bank4u, che, nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento.

Per tale ragione, richiamando espressamente le previsioni e gli obblighi assunti dal Cliente con il contratto del Servizio bank4u, il Cliente si impegna a conservare correttamente il Sistema di Autenticazione e custodirlo con la massima cura e riservatezza, a non cederlo a terzi e non consentirne l'utilizzo di terzi, assumendosi la responsabilità di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'uso illecito ovvero abuso dello stesso, nonché dal suo smarrimento e/o sottrazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente:
i) deve conservare il Sistema di Autenticazione in luogo segreto,
ii) non deve comunicare in ogni modo il Sistema di Autenticazione a terza persona,
iii) deve adottare ogni precauzione volta a mantenere la riservatezza del Sistema di Autenticazione,
iv) deve verificare con frequenza e costanza le operazioni che risultano compiute attraverso il Servizio bank4u,
v) deve fruire del Servizio bank4u con modalità, device o supporti che si avvalgono di elevati standard di sicurezza,

vi) deve provvedere a bloccare il Sistema di Autenticazione e/o il Servizio bank4u anche qualora abbia solo il sospetto di utilizzi non autorizzati e/o a fronte di eventuali segnalazioni anche di pericolo da parte della Banca (es. attraverso mail o mediante avvisi inviati nell'ambito dei programmi di sicurezza),
vii) deve adottare soluzioni tecnologiche che proteggono da rischi di frodi (es. software antivirus),
viii) deve attivare i sistemi e i servizi di sicurezza messi a disposizione dalla Banca (es. alert),
ix) deve comunicare alla Banca i propri recapiti aggiornati ai quali trasmettere informazioni relative agli utilizzi del Servizio bank4u,
x) deve verificare costantemente la presenza del corretto acronimo di protocollo "https" (c.d. protocollo di trasferimento ipertestuale, Hyper Text Trasnfer Protocol) che è utilizzato per garantire trasferimenti riservati di dati nel web, in modo da impedire intercettazioni dei contenuti che potrebbero essere effettuati tramite attacchi informatici, a differenza di quanto accade nel caso del protocollo di trasferimento "http".

In caso di smarrimento, sottrazione, distruzione, danneggiamento, uso abusivo o illecito degli strumenti di identificazione il Cliente è tenuto a contattare immediatamente il Contact Center o la propria filiale comunicando le informazioni indispensabili per procedere al blocco dei predetti. In caso di smarrimento, sottrazione, uso abusivo o illecito degli strumenti di identificazione, il Cliente dovrà inoltre farne immediata denuncia alla competente Autorità, indicando il giorno e l'ora in cui si è verificato o ha avuto conoscenza dell'evento.

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 ad 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 nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo indebito, da chiunque operato, anche se in conseguenza di smarrimento o furto o sottrazione. A tal fine il Cliente deve operare con la diligenza e la prudenza che generalmente devono essere osservate da tutti nella cura dei propri interessi patrimoniali.

Dal momento che l'utilizzo di Tecniche di comunicazione a distanza può esporre al rischio di frodi, il Cliente è informato che è suo onere utilizzare sui propri dispositivi i più sofisticati accorgimenti tecnologici tempo per tempo disponibili, nonché strumenti/servizi che garantiscono elevati standard di sicurezza, al fine di evitare il rischio di frodi informatiche.
L'utilizzo di 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 autenticazione. Il Cliente dunque è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del sistema di autenticazione nonché di ogni conseguenza dannosa derivante dall'utilizzo illegittimo, anche ad opera di terzi, e/o smarrimento o sottrazione del sistema di autenticazione.

Il Cliente prende atto che 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 o certificata).

Il Cliente è informato che deve procedere a scaricare e salvare su supporto duraturo le comunicazioni della Banca, al fine di evitare che si esaurisca lo spazio della casella e non possa così ricevere ulteriori comunicazioni

Considerata, inoltre, la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle tecniche di comunicazione a distanza, sussiste la 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.

Per l'accesso ai Servizi mediante servizio bank4u la Banca potrà mettere a disposizione del Cliente delle apposite applicazioni software, contraddistinte dal marchio della Banca, che il cliente dovrà installare sui propri dispositivi (es. smartphone, tablet). Il Cliente deve utilizzare esclusivamente le applicazioni software "ufficiali" messe a disposizione dalla Banca, fermo restando che l'utilizzo di applicazioni software sviluppate da terze parti non autorizzate dalla Banca non è ammesso per ragioni di sicurezza e di conseguenza il cliente si assume ogni conseguente responsabilità in caso di violazione del presente divieto. Per le medesime ragioni il Cliente non deve utilizzare siti web, piattaforme informatiche o altre modalità di accesso e utilizzo dei Servizi se sono fornite da terzi e non sono espressamente ammesse e autorizzate dalla Banca.

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 inevitabilmente.

Altri diritti del Cliente:

Il Cliente, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione dei servizi, ha diritto di:
- opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza;
- ricevere i contratti e l'ulteriore documentazione su supporto cartaceo, con conseguente applicazione dei costi applicati dalla Banca. Difatti, l'invio delle comunicazioni in forma cartacea prevede l'applicazione al Cliente delle spese per la produzione e l'invio dei documenti stessi in formato cartaceo, nel rispetto della normativa vigente;
- di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa.

CONDIZIONI ECONOMICHE

La sottoscrizione di un contratto a distanza con le modalità ivi indicate in forma telematica non comporta alcun costo aggiuntivo per il Cliente.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA MODALITÁ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

A. Per chi è già Cliente

Per quanto riguarda le modalità di sottoscrizione a distanza del contratto, disponibile nell´area riservata del Cliente nel sito della Banca, il Cliente appone sul documento contrattuale del prodotto/servizio scelto, in ogni sua parte, la propria firma elettronica (digitale ovvero nelle altre modalità tempo per tempo rese disponibili e indicate nella Guida ai servizi di multicanalità) .
Il Cliente viene "guidato" nel processo di sottoscrizione, che non potrà essere completato qualora non abbia preventivamente preso visione dei documenti relativi alla trasparenza del singolo prodotto/servizio dandone specifica conferma.
Il contratto deve considerarsi concluso nel momento in cui il Cliente, dopo aver completato il processo di richiesta/acquisto del prodotto on-line, sottoscrive per accettazione, in ogni sua parte, la proposta contrattuale con l´apposizione della firma elettronica tempo per tempo disponibile. Da tale momento la sua accettazione può considerarsi giunta al server del Centro Servizi della Banca e quindi conosciuta dalla predetta ai sensi degli artt. 1326 e 1335 Codice Civile il contratto è concluso. Per alcuni servizi gli effetti del contratto sono sospesi fino all'esito positivo della valutazione che la Banca esegue sui presupposti di

carattere patrimoniale e su tutti gli altri singoli elementi previsti dalla vigente normativa e dalle disposizioni delle Autorità di Vigilanza; in tal caso il contratto prevede una clausola sospensiva ad hoc e la Banca si riserva il diritto di respingere l´accettazione del Cliente qualora la documentazione rechi informazioni non coerenti ovvero riferite a documenti identificativi scaduti alla data di sottoscrizione e/o le valutazioni interne abbiano dato esito negativo con conseguente mancata conclusione del contratto. La Banca comunica nei termini indicati nei rispettivi fogli informativi l'esito delle proprie valutazioni a mezzo mail ovvero, in caso di esito positivo, dando esecuzione al contratto. Da tale momento, in caso di esito positivo, il contratto acquista piena efficacia. In caso di valutazione negativa il contratto resta, invece, privo di ogni efficacia e si risolve; in tal caso al Cliente non viene addebitato alcun costo per lo svolgimento della fase valutativa.
In ogni caso, quindi anche per i casi in cui non è prevista alcuna condizione sospensiva, la Banca si riserva il diritto di respingere l'accettazione del Cliente alla propria proposta contrattuale laddove la documentazione non sia debitamente compilata o risulti incompleta. In tal caso ne dà tempestiva comunicazione a mezzo mail al Cliente. In caso di esito positivo della verifica nulla verrà comunicato al Cliente e la Banca darà esecuzione al contratto
Una volta che la Banca ha compiuto con esito positivo le verifiche di cui sopra e il contratto si è perfezionato, il Cliente riceve - qualora la tipologia del contratto lo richieda - il set relativo al prodotto acquistato (es. carta di debito, codici di accesso ecc.)
Proposta e accettazione verranno messi a disposizione del Cliente nella propria area riservata del sito internet della Banca o nella app.
Il Cliente prende atto che il contratto sottoscritto a mezzo firma elettronica costituisce documento informatico ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 (come successivamente modificato e integrato) e soddisfa i requisiti della forma scritta.

B. Per chi non è Cliente (Interessato)

Per quanto riguarda le modalità di sottoscrizione del contratto, l´Interessato appone sul documento contrattuale del prodotto/servizio scelto, in ogni sua parte, la propria firma digitale rilasciata da Infocert.
Una copia della proposta sottoscritta viene messa a disposizione dell´Interessato su supporto durevole mediante invio di file pdf all´indirizzo mail comunicato dall´Interessato stesso all´inizio della procedura.
L´Interessato viene "guidato" nel processo di sottoscrizione della proposta contrattuale, che non potrà essere completato qualora egli non abbia preventivamente preso visione dei documenti relativi alla trasparenza del singolo prodotto/servizio dandone specifica conferma.
Prima di accettare la proposta contrattuale dell´Interessato, la Banca esegue tutte le verifiche imposte dalla normativa vigente sull´Interessato stesso e, per determinati servizi, compie verifiche sui presupposti di carattere patrimoniale e su tutti gli altri singoli elementi previsti dalla vigente normativa e dalle disposizioni delle Autorità di Vigilanza. In ogni caso la Banca si riserva il diritto di non accettare la proposta contrattuale laddove la documentazione non sia debitamente compilata o sia incompleta, o rechi informazioni non coerenti, ovvero riferite a documenti identificativi scaduti alla data di sottoscrizione e/o le valutazioni interne abbiano dato esito negativo. In caso di accettazione la Banca sottoscriverà il contratto; in caso di mancata accettazione della proposta contrattuale comunicherà il proprio diniego inviando una mail all´indirizzo comunicato dall´Interessato stesso. In nessun caso verranno addebitati costi per lo svolgimento della fase valutativa.
Il contratto a distanza si perfeziona soltanto nel momento in cui la proposta contrattuale regolarmente firmata dall´Interessato viene accettata dalla Banca che appone la propria firma digitale sul documento contrattuale e precisamente in calce alla "Accettazione da parte della banca popolare dell´alto adige spa". L´accettazione giunge a conoscenza dell´Interessato proponente a mezzo mail all´indirizzo comunicato dall´Interessato. Tale comunicazione sarà completa di tutti i documenti contrattuali sottoscritti e conterrà tutte le indicazioni necessarie per accedere ai servizi / fruire dei prodotti oggetto del contratto. Proposta e accettazione verranno messi a disposizione del Cliente nella propria area riservata del sito internet della Banca o nella app.
Il Cliente dovrà attestarne la ricezione in maniera esplicita mediante flag al primo accesso nell´area riservata L'Interessato prende atto che il contratto sottoscritto a mezzo firma elettronica costituisce documento informatico ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 (come successivamente modificato e integrato) e soddisfa i requisiti della forma scritta.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA DISPONIBILITÁ DELLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE - MODALITÁ DI ARCHIVIAZIONE E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Contratto telematico concluso dal Cliente:
Il Cliente deve prendere visione di tutta la documentazione contrattuale offerta dalla Banca nella apposita sezione dedicata agli acquisti on-line sul sito www.volksbank.it, all'interno dell´area riservata o nell´app della Banca, e una volta compilata e firmata elettronicamente la contrattualistica nelle modalità di cui sopra, può scaricare e salvare sul proprio computer il contratto firmato.
Immediatamente dopo il perfezionamento del Contratto, la Banca metterà a disposizione il contratto su supporto durevole in formato pdf non modificabile nelle forme e modi sopra descritti. Il contratto è in ogni caso archiviato nei sistemi documentali di InfoCert Spa e reso disponibile al Cliente all'interno della sua area riservata. Il Cliente è tenuto a scaricare e salvare su supporto durevole anche le informative rese ai sensi della normativa sulla trasparenza di cui ha preso visione: quelle pubblicate sul sito, infatti, potranno variare nel tempo. Qualsiasi eventuale modifica (relativa ai documenti obbligatori per legge o a quelli contrattuali offerti dalla Banca) non ha valore nei confronti degli ordini di acquisto/richiesta pervenuti alla Banca prima della pubblicazione delle modifiche sul sito.

INFORMAZIONI SULLA CORREZIONE DI EVENTUALI ERRORI DI INSERIMENTO

Nel caso di dati errati o incompleti il Cliente/Interessato durante la fase di compilazione ha sempre la possibilità di ritornare alla pagina precedente per modificare i dati inseriti /selezionati. La fase di compilazione scade qualora non portata a termine nei 30 giorni successivi all´apertura della pratica

LINGUE A DISPOSIZIONE PER COMUNICARE CON LA BANCA E CONCLUDERE IL CONTRATTO

Il Cliente/Interessato può comunicare e concludere il contratto telematico per l´acquisto di prodotti/servizi con la Banca in lingua italiana o in lingua tedesca. Vi è piena corrispondenza tra le due versioni.

INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E DEI RECLAMI

La Banca nei rapporti con la clientela osserva le disposizioni di cui al TUB, al TUF, al Codice del Consumo e le relative disposizioni di attuazione come successivamente integrate e modificate.
Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo per posta ordinaria o raccomandata con ricevuta di ritorno all'attenzione dell'Ufficio Reclami istituito a Bolzano, Via del Macello 55, 39100 Bolzano, per e-mail all'indirizzo ufficio-reclami@volksbank.it, per posta elettronica certificata all'indirizzo compliance@pec.volksbank.it., via fax al numero 0471 979188 oppure compilando l'apposito modulo in filiale.
L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute in un termine non superiore a quelli previsti dalla normativa vigente.
Il Cliente, diverso dall'investitore professionale e dalla controparte qualificata, nel caso in cui l'Ufficio Reclami della Banca non abbia fornito risposta nei termini previsti dalla normativa vigente, ovvero la risposta non sia stata, in tutto o in parte, favorevole ovvero non sia stata data esecuzione alla decisione comunicata, può investire della controversia:

- l'Arbitro Bancario Finanziario, per quanto di sua competenza. L´Arbitro Bancario Finanziario conosce delle controversie tra i clienti e le banche in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari purché l´eventuale somma oggetto di contestazione non superi il valore di Euro duecentomila. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere proposto, secondo le modalità indicate dallo stesso Arbitro, esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori

ovvero di un procuratore. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso: a) non sono pendenti controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria o rimesse a decisioni arbitrali né procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse dal Cliente o alle quali questi abbia aderito; b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni (ovvero nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia) dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, senza che quest'ultimo abbia comunicato al Cliente le proprie determinazioni. Il ricorso all´Arbitro Bancario Finanziario deve essere presentato entro 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo. Resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo.
Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- l'Arbitro per le Controversie Finanziarie istituito presso la Consob, per quanto di sua competenza. L'Arbitro per le Controversie Finanziarie conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a Euro cinquecentomila. Il diritto di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie può essere proposto, secondo le modalità indicate dallo stesso Arbitro, esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:
a) non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
b) è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni. Il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.
La Banca aderisce, ai sensi dell'art. 59 del TUF, al Fondo Nazionale di Garanzia, che prevede un sistema di indennizzo degli investitori nel caso in cui la Banca sia posta in liquidazione coatta amministrativa.
Le modalità dell'indennizzo sono disciplinati nel Regolamento Operativo approvato con decreti ministeriali del Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione economica 30/6/1998 e 29/3/2001 e del Ministero dell'Economia e delle Finanze 19/6/2007.
Il Fondo Nazionale di Garanzia, nel caso in cui la Banca sia posta in liquidazione coatta amministrativa, indennizza
gli investitori che ne facciano istanza fino all'importo massimo di € 20.000.
Dal primo gennaio 2016 ai sensi dei decreti legislativi 180 e 181 del 16/11/15, che recepiscono la direttiva BRRD (2014/59/UE), la quale introduce nuove misure di risoluzione in caso di crisi delle Banche, è consentito alle autorità di assorbire le perdite dell'istituto di credito, attingendo risorse dagli azionisti (partecipanti al capitale della Banca in crisi) e creditori (sottoscrittori di obbligazioni della Banca in crisi) secondo una gerarchia che tiene in considerazione il diverso grado di rischio degli strumenti coinvolti.
In entrambi i casi di ricorso all´ABF o all´ACF il Cliente potrà altresì utilizzare ulteriori forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa vigente, compreso il preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.
Ulteriori informazioni in merito alle procedure di reclamo, alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e alla procedura di mediazione sono pubblicate sul sito internet della Banca www.volksbank.it

DURATA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il contratto ha la durata indicata nella documentazione predisposta per il singolo prodotto/servizio richiesto ed il rapporto contrattuale, in caso di recesso, viene chiuso nei tempi indicati nella rispettiva contrattualistica sottoscritta.
Per tutti i contratti telematici, oltre al diritto di recesso previsto e regolamentato dai singoli prodotti/servizi, **il Cliente consumatore ha il diritto di recedere dal contratto concluso a distanza entro il termine di quattordici (14) giorni dalla conclusione senza l'addebito di alcuna penale, corrispettivi o oneri, e senza la necessità di indicare la motivazione del recesso.**

Per esercitare il diritto di recesso dal contratto concluso a distanza il cliente dovrà trasmettere comunicazione alla Banca, entro il termine di quattordici (14) giorni dalla conclusione, per posta raccomandata con ricevuta di ritorno all'attenzione del Servizio Contact Center istituito a Bolzano, Via del Macello 55, 39100 Bolzano

Il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo non si applica:
- ai servizi finanziari, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che la Banca non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso (quali, ad esempio, i servizi riguardanti operazioni di cambio; strumenti del mercato monetario; valori mobiliari; quote di un organismo di investimento collettivo; contratti a termine fermo su strumenti finanziari, compresi gli strumenti equivalenti che si regolano in contanti; ecc.);
- ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del cliente prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso

Il cliente che esercita il diritto di recesso previsto dalla presente sezione è tenuto a pagare solo l'importo del servizio effettivamente prestato dalla Banca conformemente alle previsioni del contratto concluso a distanza. Pertanto, resta inteso che, in caso di recesso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo per le prestazioni già eseguite da quest'ultimo a seguito di espressa richiesta del cliente.
Le eventuali operazioni ed i pagamenti disposti dal Cliente sino alla ricezione della comunicazione con la quale si comunica il recesso si intenderanno validi ed efficaci nei suoi confronti. Analogamente si intenderanno validi ed efficaci i pagamenti dallo stesso ricevuti.
Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, il contratto concluso a distanza sarà eseguito alle condizioni e secondo i termini indicati nel medesimo.

LEGGE APPLICABILE

I rapporti con la clientela e il contratto concluso a distanza sono regolati dalla legge italiana e, per ogni e qualsiasi controversia da essi derivante o ad essi connessa, si applica la giurisdizione italiana.

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia riguardante l´applicazione, interpretazione o esecuzione di un contratto concluso a distanza, dal momento il Cliente/Interessato riveste la qualità di consumatore ai sensi della vigente normativa (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206) è competente il Foro nella cui circoscrizione si trova il luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente.