

**SERVIZIO MULTICANALITA' - PROFILO ALL IN TOP E PROFILO ALL IN TOP BUSINESS RISERVATI A CLIENTI NON PROFESSIONAL**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

**BPER Banca S.p.A.**

Sede legale e amministrativa in Via San Carlo 8/20 – 41121 Modena

Telefono 059/2021111 (centralino) - Fax 059/2021333

Indirizzo email [bpergroup@bper.it](mailto:bpergroup@bper.it) / sito internet [www.bper.it](http://www.bper.it)

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 4932

Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese: 01153230360

Società appartenente al Gruppo Iva BPER Banca Partita Iva 03830780361

Gruppo bancario BPER Banca S.p.A. – 5387.6

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Aderente al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie

Aderente all'Arbitro Bancario Finanziario

La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia

**CHE COS'E' IL SERVIZIO MULTICANALITA'**

Il Servizio Multicanalita' e' il servizio di Internet Banking (denominato **Smart Web**), di Mobile Banking (denominato **Smart Mobile**) e di Phone Banking (denominato **Smart Contact**) destinato a Clienti persone fisiche ("consumatori") e, nei profili Business, a Liberi Professionisti e Ditte Individuali in possesso di un conto corrente.

I profili **All In Top** e **All In Top Business** consentono la negoziazione di valori mobiliari realizzata attraverso la rete internet o il canale telefonico. L'investitore che voglia direttamente entrare nel mondo finanziario puo', attraverso il proprio computer o il proprio dispositivo mobile, farlo in maniera semplice e comoda sfruttando la velocita' del web.

L'**abbonamento al servizio** prevede la consegna di codici (Codice Utente e Password) che permettono di accedere, una volta effettuata la prima registrazione all'Internet Banking, mediante il browser del proprio computer o installando l'applicazione per dispositivi mobili, ad un'area riservata e protetta nella quale e' possibile:

- gestire operazioni di acquisto e vendita di strumenti di tipo finanziario con visualizzazione di prezzi di mercato per l'Italia e per il mercato estero in tempo reale in modalita' push;
- visualizzare il book a 10 livelli.

Sono inoltre previste le funzionalita' dispersive e informative del profilo Dispo+ quali:

- impartire disposizioni di incasso e di pagamento alla Banca quali, ad esempio, bonifici, giroconti, ricariche di carte prepagate e ricariche telefoniche;
- visualizzare i saldi ed i movimenti dei propri conti correnti;
- visualizzare il saldo disponibile ed i movimenti effettuati con le proprie carte di credito;
- visualizzare la situazione dei propri finanziamenti (mutui e prestiti);
- interrogare i propri titoli investimenti (deposito titoli e GPM).

Per il profilo Dispo+Business, oltre ad essere disponibili le funzionalita' gia' previste per il profilo Dispositivo sopra descritte, sono previste ulteriori funzionalita', quali:

- visualizzare la rendicontazione POS;
- monitorare il riepilogo degli incassi e dei relativi esiti;
- inserire e pagare Ri.Ba;
- inserire distinte di bonifici;
- inserire stipendi.

Nelle giornate e nell'orario in cui il Contact Center e' aperto (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30) chiamando il Numero Verde del Servizio Clienti del Gruppo BPER (800.22.77.88) indentificandosi attraverso l'inserimento dal tastierino del proprio telefono delle credenziali di accesso di Smart Web (ossia Codice Utente e Password oppure la sola Password laddove chiami dal numero di telefono certificato su Smart Web), il cliente puo' accedere all'area Phone Banking:

- tramite la modalita' Self Service attiva 24 ore su 24 per:

1. conoscere il saldo del proprio conto e delle proprie carte,
2. effettuare ricariche telefoniche e ricariche delle carte prepagate,

- tramite l'Addetto del Contact Center per:

1. disporre bonifici, ricariche telefoniche e ricariche carte prepagate,
2. disporre la compravendita di titoli in tempo reale ed inserire ordini con condizione. (Il servizio non viene erogato nei giorni festivi di borsa aperta),
3. ottenere informazioni rispetto a posizione, movimenti e condizioni portafoglio,
4. ottenere informazioni rispetto a posizione, movimenti e condizioni conto, posizione, movimenti e condizioni carte nonche' posizione mutuo.

Nelle giornate e nell'orario in cui il Contact Center e' chiuso, il Cliente con profilo dispositivo (che si identifichi come sopra), tramite la modalita' Self Service attiva 24 ore su 24, puo':

- conoscere il saldo del proprio conto e delle proprie carte,
- effettuare ricariche telefoniche e ricariche delle carte prepagate.

Il Servizio Multicanalita' si avvale di un sistema di "autenticazione forte" che permette di accedere al Servizio a distanza e di autorizzare le operazioni online. Tale sistema si basa sull'utilizzo della Mobile App della Banca (Smart Mobile Banking).

Per clienti "**non Professional**" che usufruiscono del servizio T.O.L si intendono persone fisiche che utilizzano le informazioni per uso personale.

Tra i principali **rischi** vanno tenuti presenti:

- rischi connessi al furto e smarrimento dei codici personali di accesso al servizio e di autorizzazione all'invio delle disposizioni, o uso improprio degli stessi;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dei codici personali di accesso al servizio nel caso di smarrimento o sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia dei codici personali di accesso al servizio, nonché la massima riservatezza nel loro uso;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche;
- non tempestiva esecuzione delle disposizioni di pagamento per motivi legati ad anomalie tecniche;
- rischi connessi all'utilizzo della tecnologia Internet.

## CARATTERISTICHE SPECIFICHE

<b>A chi è rivolto</b>	<i>Destinatari del servizio sono tutti i Clienti persone fisiche ("consumatori"), i Liberi Professionisti e le Ditte Individuali, titolari di una utenza Internet (tramite PC o smartphone), da utilizzare per ricevere o trasmettere dati e informazioni.</i>
------------------------	--

<b>Cosa fare per attivarlo</b>	<i>L'abbonamento al servizio è sottoscrivibile presso tutte le filiali della Banca.</i>
<b>Servizi Correlati</b>	<i>Conto corrente, Bonifici, Carte di credito, Carte prepagate, Deposito Titoli, POS.</i>
<b>A chi rivolgersi per ulteriori informazioni</b>	<i>Presso tutte le filiali della Banca</i>

**CONDIZIONI ECONOMICHE****VOCI DI COSTO****CANONE DEL SERVIZIO**

PERIODICITA' DI ADDEBITO DEL CANONE SUL CONTO DI REGOLAMENTO	MENSILE
CANONE AGEVOLATO	0,00 Euro
NUMERO RATE AGEVOLATE	0
CANONE A REGIME	26,00 Euro

**ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE**

RECUPERO SPESE PER INVIO COMUNICAZIONI PERIODICHE (CARTACEE)	0,90 Euro
RECUPERO SPESE PER INVIO COMUNICAZIONI PERIODICHE ONLINE (OVE SIA STATO ATTIVATO IL SERVIZIO)	0,00 Euro

**CANONE SERVIZI ACCESSORI**

POSTA+ ONLINE	0,00 Euro
---------------	-----------

Le condizioni applicate alle operazioni effettuate attraverso il "Servizio Multicanalità" (ad esempio: spese di bonifico, costo di ricarica della carta prepagata, ecc..) sono riportate nei Contratti e Fogli Informativi dei relativi servizi.

**RECESSO E RECLAMI****Recesso dal contratto da parte del cliente**

Il contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione per iscritto alla banca, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione. Alla data di efficacia del recesso si determina l'obbligo per ognuna delle parti di provvedere al pagamento immediato, in favore dell'altra, di tutto quanto risulti dovuto.

**Recesso dal contratto da parte della Banca**

La Banca può recedere dal contratto, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con un preavviso di 2 mesi; la Banca può inoltre recedere, qualora sussista un giustificato motivo, dandone comunicazione per iscritto al Cliente, con effetto dalla data di ricezione della medesima comunicazione. Alla data di efficacia del recesso si determina l'obbligo per ognuna delle parti di provvedere al pagamento immediato, in favore dell'altra, di tutto quanto risulti dovuto.

Il recesso dal Servizio Multicanalità non determina l'estinzione dei Rapporti che, pertanto, continueranno a permanere in essere a tutti gli effetti.

**Diritto di recesso del Cliente - Contratto concluso a distanza**

Qualora la conclusione del Contratto avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di recesso dallo stesso senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto. Al fine di avvalersi di tale diritto, il Cliente dovrà inviare apposita comunicazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: BPER Banca S.p.A. - Via San Carlo n. 8/20 – 41121 Modena (MO) o mediante pec alla casella [bper@pec.gruppobper.it](mailto:bper@pec.gruppobper.it).

Fatto salvo il diritto di recesso, l'inoltro da parte del Cliente di una disposizione a valere sul presente Contratto prima del decorso del predetto termine di 14 giorni vale come richiesta di esecuzione del Contratto. Il Cliente che ha richiesto ed usufruito dei servizi bancari previsti dal Contratto prima dell'esercizio del diritto di recesso è tenuto a corrispondere alla Banca le relative spese secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Il recesso dal contratto provoca la chiusura del rapporto, che dovrà avvenire entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, fatto salvo il tempo tecnico necessario per provvedere all'esecuzione delle operazioni già in corso di elaborazione al momento del recesso, che non siano state revocate in tempo utile.

**Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca istituito presso la Direzione Generale, **Via San Carlo 8/20, Modena**, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

In caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento, la Banca si pronuncia entro 15 giornate operative dalla ricezione del medesimo; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il predetto termine, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca ([www.bper.it](http://www.bper.it)) nella sezione dedicata alla Trasparenza.

L'Arbitro Bancario Finanziario è articolato sul territorio nazionale nei seguenti Collegi:

**Milano** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige e Veneto.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio, 5, 20123 Milano, tel. 02 72424246.

**Torino** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Segreteria tecnica del Collegio di Torino, Via Arsenale 8, 10121 Torino, tel. 011 5518590.

**Bologna** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna e Toscana,

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna, Piazza Cavour, 6, 40124 Bologna, tel. 051 6430120.

**Roma** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre, 97/e, 00187 Roma, tel. 06 47929235.

**Napoli** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Campania e Molise.

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes, 71, 80133 Napoli, tel. 081 7975350.

**Bari** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Puglia.

Segreteria tecnica del Collegio di Bari, Corso Cavour 4, 70121 Bari, tel. 080 5731510.

**Palermo** decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Sicilia e Sardegna.

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo, Via Cavour, 131/A, 90133 Palermo, tel. 091 6074310.

Il Cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

**Conciliazione**

Il cliente, in caso di controversia con la Banca, può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

**LEGENDA**

<b>Cliente "Non Professional"</b>	Un Utilizzatore Finale si qualifica come Non Professional se soddisfa i seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"><li>• l'Utilizzatore Finale sottoscrive il servizio (i.e.: si registra e provvede al pagamento dei corrispettivi) che consente l'accesso ai dati di mercato come persona fisica e non in nome e per conto di società;</li><li>• l'Utilizzatore Finale non è registrato o ammesso come negoziatore professionale, consulente finanziario o soggetto avente funzioni assimilabili presso borse, autorità di vigilanza, associazioni o altre organizzazioni professionali, né agisca come tale;</li><li>• l'Utilizzatore Finale non distribuisce, ripubblica o fornisce in altro modo i dati di mercato a terze parti;</li><li>• l'Utilizzatore Finale non utilizza i dati di mercato in relazione alla gestione del patrimonio di società o nell'ambito di un'attività imprenditoriale o professionale (Borsa Italiana S.p.A., "Corrispettivi servizio dati di mercato (DDM PLUS) in vigore dal 1 aprile 2011").</li></ul>
<b>Giornata operativa</b>	Il giorno in cui il Prestatore di Servizi di Pagamento coinvolto nell'esecuzione di un'Operazione di Pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento stessa.
<b>OTP (One Time Password)</b>	Sistema di protezione che genera automaticamente password "usa e getta" ad ogni tentativo di effettuare una transazione; tale password viene inviata via sms al numero di cellulare inserito dall'utente all'interno del proprio profilo, e dovrà essere digitata nell'apposita area di richiesta per poter confermare qualsiasi operazione dispositiva.
<b>Profilo Dispositivo (DISPO+BUSINESS)</b>	È il profilo dedicato a Liberi Professionisti e Ditte Individuali, che racchiude funzionalità aggiuntive dedicate a quella tipologia di Clientela: Rendicontazione POS, Incassi ed esiti, presentazione Ri.Ba, pagamento distinte bonifico, pagamento stipendi.
<b>Profilo Dispositivo (DISPO+)</b>	Profilo che consente di utilizzare, oltre a tutte le "Funzioni Informative", anche le cosiddette "Funzioni Dispositive" (Pagamento di: F24, bollettini postali, MV /RAV, bollettini Freccia, canone TV, bollo auto, ricarica carte prepagate, ricarica telefonica,...)
<b>Servizio Multicanalità</b>	È il servizio di Internet e Mobile Banking che unisce la Banca al Cliente mediante l'impiego della rete Internet.
<b>Smart Mobile</b>	È il servizio di Mobile Banking che consente al Cliente di accedere all'area riservata ed utilizzare le funzioni disponibili mediante l'utilizzo di un dispositivo mobile connesso alla rete Internet.
<b>Smart Web</b>	È il servizio di Internet Banking che consente al Cliente di accedere all'area riservata ed utilizzare le funzioni del profilo prescelto (Informativo o Dispositivo) mediante l'utilizzo di un computer connesso alla rete Internet.
<b>Trading On Line (T.O.L.)</b>	Negoziazione di valori mobiliari realizzata attraverso la rete internet. L'investitore che voglia direttamente entrare nel mondo finanziario può, attraverso il proprio computer, farlo in maniera semplice e comoda sfruttando la velocità del web.

**Prodotto offerto fuori sede**

Nome e Cognome del soggetto che entra in contatto con il cliente

Indirizzo

Telefono

Qualifica  
(nel caso di soggetti iscritti in albi o elenchi, indicare anche gli estremi dell'iscrizione)

Dichiarazione del cliente cui viene consegnato il presente foglio informativo unitamente alla Guida relativa all'accesso ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Guida ABF).

Data \_\_\_\_\_

Firma per avvenuta ricezione

\_\_\_\_\_