

FOGLIO INFORMATIVO**SERVIZI DI MULTICANALITÀ - bank4u 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 Fax 0471944999
Email: contact@volksbank.it PEC contact@pec.volksbank.it
Indirizzo del sito internet: www.volksbank.it
Contatto: Contact Center 800 585 600
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 SONO I SERVIZI DI MULTICANALITÀ - bank4u

I servizi di multicanalità (bank4u) comprendono i servizi di **Direct Banking, App Volksbank, SMS Banking, servizi on line su strumenti finanziari.**

Il servizio permette al cliente di accedere ed operare tramite canali telematici sui propri rapporti bancari.

Per accedere a Direct Banking il cliente utilizza un dispositivo (es. computer o tablet) che dispone di un accesso ad Internet.

Per accedere all'App Volksbank il cliente utilizza uno smartphone che dispone di un accesso ad Internet.

Per accedere a SMS Banking il cliente utilizza un telefono cellulare GSM o un dispositivo che consente la lettura di posta elettronica (e-mail) o la ricezione di notifiche push.

Il servizio **Direct Banking** consente di effettuare una serie di operazioni tra cui a titolo di esempio (per elenco completo si rimanda alla Guida ai servizi di multicanalità): 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 di debito.

Il servizio **App Volksbank** consente di effettuare una serie di operazioni tra cui a titolo di esempio (per elenco completo si rimanda alla Guida ai servizi di multicanalità): 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 saldo del libretto di risparmio; consultazione saldo e situazione del deposito titoli.

Il servizio **SMS Banking** consente al cliente di ottenere, mediante messaggi trasmessi al numero della sua scheda SIM italiana e/o alla sua e-mail e/o notifiche push sul suo smartphone 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).

I servizi via sms 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 saranno spediti esclusivamente sull'e-mail indicata dal cliente, mentre il servizio dispositivo via sms non sarà attivo per numeri di cellulare esteri.

Uno dei servizi collegati al Direct Banking e all'App Volksbank sono i **servizi on line su strumenti finanziari**, per mezzo del quale il cliente, tramite collegamento internet o rete GSM, oltre a ricevere informazioni finanziarie e 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 **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 di multicanalità 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:

Descrizione	Canale	Monatslimit
Limite complessivo mensile per tutte le operazioni dispositive	Direct Banking (internet)	25.000,00 €
	SMS Banking App Volksbank	15.000,00 €
Limite mensile bonifici (all'interno dell'UE)	Direct Banking (internet)	20.000,00 €
	SMS Banking App Volksbank	10.000,00 €
Limite mensile altre operazioni dispositive	Direct Banking(internet)	5.000,00 €
	SMS Banking App Volksbank	5.000,00 €
servizi on line su strumenti finanziari	Direct Banking (internet) App Volksbank	limite giornaliero/mensile non è previsto, limite per operazione non è previsto.

Le attuali modalità di collegamento disponibili per il canale servizi di multicanalità (bank4u) sono le seguenti:

	Direct Banking (internet)	SMS Banking	servizi on line su strumenti finanziari	App Volksbank
Conto corrente	informativo dispositivo	informativo dispositivo	informativo dispositivo	informativo dispositivo
Libretto di risparmio	Informativo	Informativo	---	Informativo
Deposito titoli	Informativo	Informativo	informativo dispositivo	Informativo dispositivo
Carta di debito	informativo dispositivo	---	---	Informativo dispositivo
Carta ricaricabile della BPAA	informativo dispositivo	informativo dispositivo	---	informativo dispositivo

CUT – OFF

Si conviene che l'incarico del cliente alla banca correttamente compilato in tutte le sue parti o, nel caso di disposizione telefonica, correttamente formulato e confermato è da intendersi ricevuto dalla banca il giorno stesso di invio /formulazione dello stesso se perviene entro l'orario limite, cosiddetto orario di "cut off" sotto indicato. Se il cliente non chiede un termine di esecuzione differente, la banca assicura l'esecuzione dell'incarico il giorno di ricezione stesso a condizione che l'incarico pervenga alla banca entro l'orario di "cut off" sotto indicato.

Gli incarichi che pervengono alla banca oltre l'orario di "cut off" sotto indicato vengono eseguiti entro il termine massimo del giorno lavorativo bancario seguente al giorno di ricezione.

Le revocche devono pervenire entro l'orario di "cut off" previsto per ciascun canale. Le richieste di revoca impartite oltre i limiti di cut off non potranno essere eseguite.

Canale	Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
Servizi di multicanalità (bank4u)	ore 16:20	ore 12:30

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

- rischi legati all'utilizzo di sistemi di comunicazione a distanza, dipendenti dall'accesso alla rete internet (c.d. rischio internet),
- perdita o smarrimento codici di autorizzazione, della password o del cellulare con utilizzo fraudolento dei servizi,
- mancata o ritardata ricezione da parte del cliente di servizi per cause imputabili ai fornitori (gestori di telefonia mobile, Internet service provider, ecc.), nonché per scioperi del personale e/o per cause di forza maggiore,
- utilizzo del numero telefonico da parte di terzi,

- smarrimento, furto o consegna a terzi del telefono o della scheda SIM,
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche.

REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO

Requisiti per l'apertura di Direct Banking / App Volksbank / SMS Banking / Contact Center: persona privata maggiorenne, contratto di conto corrente, sufficiente dimestichezza con mezzi di comunicazione telematici

Requisiti per l'apertura di servizi on line su strumenti finanziari: 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 Banking e mobile banking/App Volksbank (pagamenti, bonifici ecc.) rimandiamo ai fogli informativi dei diversi prodotti.

VOCI DI COSTO	VALORE
Direct Banking / App Volkbank	
Costo d'attivazione	0,00 €
Canone mensile Direct Banking / App	1,00 €
Canone mensile Epost – Documenti online	0,00 €
Cambio busta	0,00 €
Servizi on line su strumenti finanziari	
Costo d'attivazione	0,00 €
Canone mensile versione base	0,00 €
Canone mensile versione base plus	2,00 €
Canone mensile versione full	6,00 €
Canone mensile versione top	12,50 €
Contact Center	
Canone mensile	0,00 €
SMS Banking	
I servizi sms informativi e dispositivi 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 saranno spediti esclusivamente mediante e-mail. Il servizio dispositivo non sarà attivo per numeri di cellulare esteri. Il costo dei messaggi sms inviati dal cliente sarà addebitato 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 €
Canone mensile	0,00 €
Comunicazioni inoltrate via e-mail	0,00 €
Comunicazioni inoltrate via notifiche PUSH	0,00 €
Comunicazioni inoltrate via sms	0,15 €

La Banca ed il cliente convengono e stabiliscono che le comunicazioni periodiche previste ai sensi di legge sono effettuate, con pieno effetto, in formato elettronico, mediante la messa a disposizione delle medesime nell'area riservata del sito internet della Banca.

Il cliente, al momento della stipula del contratto e, comunque, in qualsiasi altro momento, in alternativa alla trasmissione delle comunicazioni in forma elettronica, ha diritto di richiedere l'invio o la consegna delle medesime comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato alla Banca per l'inoltro della corrispondenza, mediante la sottoscrizione di apposito modulo messo a disposizione dalla Banca.

La cessazione, per qualsiasi causa o ragione, dei servizi di online banking determina la conseguente ed automatica disattivazione della funzionalità di invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica. In tal caso, la Banca effettuerà, con pieno effetto, le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza, anche nel caso in cui il cliente abbia preventivamente richiesto l'invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica. Qualora il cliente decida di non attivare i servizi di online banking, la Banca effettuerà le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza.

Le comunicazioni in forma elettronica sono gratuite per il cliente; le comunicazioni effettuate con strumenti diversi da quelli elettronici, quelle ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalle norme di trasparenza o effettuate con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel contratto possono comportare l'addebito di spese nel contratto di conto corrente principale (ai sensi dell'art. 127 bis del Testo Unico Bancario).

Documento	Obbligatorio / facoltativo	Frequenza	Modalità di fornitura	Spese
Documento di sintesi periodico	obbligatorio	annuale	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Sollecito	obbligatorio	per evento	cartaceo	10,00 €
Proposta di modifica unilaterale	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Invio busta password/codice segreto / PIN	obbligatorio	per evento	elettronico	0,00 €
Conferma attivazione contratto/servizio	facoltativo	per evento	elettronico	0,00 €
Comunicazione introduzione nuovo servizio / nuova funzione o variazione del servizio	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Comunicazione dell'avvenuto blocco di accesso al servizio	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €
Comunicazione dell'avvenuto sblocco di accesso al servizio	obbligatorio	per evento	cartaceo	0,00 €
			elettronico	0,00 €

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

servizi di multicanalità: 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 ai servizi on line su strumenti finanziari.

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.

App Volksbank/ SMS Banking / servizi on line su strumenti finanziari (trading online) / Contact Center: L'accesso all'App Volksbank e servizi on line su strumenti finanziari scade con il recesso dal contratto di servizi di multicanalità.

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

Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo per posta ordinaria o raccomandata all'attenzione dell'Ufficio Reclami istituito a Bolzano, Via del Macello 55, per e-mail all'indirizzo ufficio-reclami@volksbank.it, per posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.volksbank.it, via fax al numero 0471 979188 oppure compilando l'apposito modulo in filiale.

L'esito del reclamo sarà comunicato con lettera raccomandata o con posta elettronica certificata entro i seguenti termini decorrenti dalla data di ricezione del reclamo stesso:

- 60 giorni per i reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se la Banca, per situazioni eccezionali alla stessa non imputabili, non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, 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, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi;

In caso di risposta insoddisfacente dell'Ufficio Reclami il Cliente ha diritto di rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie in materia bancaria e finanziaria. Per sapere come adire l'Arbitro Bancario Finanziario, conoscere l'ambito della sua competenza e per ogni altra opportuna informazione si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere alle filiali della Banca d'Italia, oppure ci si può rivolgere direttamente alla Banca, anche attraverso il sito internet della stessa www.volksbank.it;
- ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa, compreso il preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.

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

GLOSSARIO

Accesso dispositivo	Modalità di utilizzo di Direct Banking / App Volksbank / Contact Center, che consente, oltre alle consultazioni previste, anche la modalità di esecuzione delle operazioni bancarie previste.
Accesso informativo	Modalità di utilizzo di Direct Banking / App Volksbank / Contact Center, che consente di eseguire consultazioni.
e-mail	Messaggio inviato tramite Internet ad una casella di posta elettronica.
Funzioni servizi on line su strumenti finanziari (trading 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 servizi on line su strumenti finanziari (trading 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 servizi on line su strumenti finanziari (trading 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 servizi on line su strumenti finanziari nella versione "Top" (trading online)	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
Notifica PUSH	Breve messaggio di testo che appare sullo schermo dello smartphone
SMS	Messaggio breve di testo inviato o ricevuto tramite telefono cellulare (rete GSM).