

## Foglio informativo Internet banking

### Informazioni sulla Banca

---

#### Banca Più S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Via P. Castaldi da Feltre 1/A - 42122 Reggio Emilia.

Telefono: 0522 355711.

Sito internet: [www.bancapiu.com](http://www.bancapiu.com).

E-mail: [info@bancapiu.com](mailto:info@bancapiu.com).

PEC: [bancapiu@legalmail.it](mailto:bancapiu@legalmail.it).

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5734.

Capogruppo del Gruppo Bancario "Banca Più", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Registro delle Imprese di Reggio nell'Emilia e Codice Fiscale 01307450351.

Rappresentante del Gruppo IVA "Banca Più" - Partita IVA 02944280359 (IT01307450351).

Codice A.B.I. 3417.

### Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

---

In caso di offerta "Fuori Sede" compilare i riferimenti del soggetto che entra in contatto con il Cliente:

Soggetto: \_\_\_\_\_

Società: \_\_\_\_\_

Qualifica: \_\_\_\_\_

N° iscrizione Albo/Elenco: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Numero di telefono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia del presente documento dal soggetto sopra indicato:

Nome del Cliente: \_\_\_\_\_

Data e Firma del Cliente: \_\_\_\_\_

### Che cos'è l'Internet banking

---

#### Caratteristiche del prodotto

L'Internet banking permette al Cliente di accedere, via internet 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, alle funzioni informative e dispositive (se previste), relativamente ai rapporti di conto corrente, dossier titoli e agli altri rapporti attivati.

L'accesso al servizio avviene, per le funzioni informative tramite la digitazione di un "codice identificativo utente" e di una password, mentre le disposizioni dovranno essere autorizzate:

- Tramite il servizio "Secure Call", che consente di inserire un codice generato in maniera casuale tramite una telefonata dal cellulare del Cliente ad un numero verde; il servizio viene attivato all'atto della sottoscrizione del contratto, subordinatamente al possesso di un numero cellulare italiano.  
Dopo che il Cliente ha chiamato il numero verde, una voce registrata chiede di inserire, come conferma, il codice di 4 cifre visualizzato sempre sulla schermata del proprio dispositivo (PC, tablet e smartphone) e se l'operazione supera un importo predeterminato, come ulteriore sicurezza una seconda password normalmente rappresentata da dati personali del Cliente o dall'IBAN del conto di accredito. Se il Cliente opera dall'estero per concludere l'operazione deve prima "spuntare" il messaggio "Sono all'estero e voglio procedere alla conferma dell'operazione attraverso cellulare": in tal caso il Cliente riceve una telefonata al suo numero abilitato al servizio Secure Call che gli fornisce le indicazioni per dare la conferma dell'operazione. Il costo

della chiamata dal confine italiano al paese estero è a carico del Cliente, in linea con la tariffa internazionale contrattualizzata con la propria compagnia telefonica.

Sono disponibili vari profili operativi:

- Profilo Informativo: consente la visualizzazione dei saldi e dei movimenti dei conti correnti e dei depositi titoli; oltre alla visualizzazione di documenti (es. estratto conto, ecc.);
- Profilo Dispositivo: oltre alle funzioni previste dal profilo informativo è possibile attivare la funzionalità dispositiva che consente di effettuare disposizioni di bonifico o giroconto, pagare F24, prenotare il pagamento di effetti, effettuare ricariche telefoniche, pagare MAV/RAV, pagare bollettini postali, pagare il canone RAI, effettuare pagamenti utilizzando il servizio MyBank, pagare il bollo ACI auto e moto ed effettuare ricariche su carte Nexi® Prepagate e ricariche telefoniche.

Il Cliente sarà responsabile dell' idoneità e affidabilità delle apparecchiature, dei collegamenti e dei programmi utilizzati per il colloquio telematico con la Banca, nonché del mantenimento dei citati requisiti nel tempo; dovrà garantire il rispetto delle indicazioni fornite dalla Banca relativamente alle procedure ed agli strumenti necessari per le operazioni di identificazione, bilateralmente efficaci, dell' identità del Cliente e della Banca, da eseguire all'atto del collegamento e durante i successivi scambi di flussi; dovrà rispettare scrupolosamente le raccomandazioni per un corretto uso dei servizi di pagamento messe a disposizione dalla Banca anche sul suo sito internet; sarà responsabile dell' esattezza e della autenticità delle istruzioni date nonché della correttezza dei flussi inviati, nonché della custodia e del corretto utilizzo delle chiavi di accesso fornite dalla Banca. In caso di sottrazione o smarrimento di tutti o di alcuni codici, il Cliente dovrà darne tempestiva comunicazione alla filiale che ha aperto il servizio, personalmente oppure a mezzo di lettera. La filiale che riceverà la comunicazione può richiedere al Cliente di denunciare i fatti all' Autorità competente. Ricevuta la relativa comunicazione, la Banca provvederà a bloccare l'utenza interessata.

### Principali rischi

Tra i principali rischi vanno tenuti presente:

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- Sospensione o rifiuto dell' esecuzione di un pagamento, se non sono soddisfatte le condizioni previste dall' "Accordo quadro dei servizi di pagamento" o per altro giustificato motivo.  
In caso di sospensione o rifiuto, la Banca comunica tramite canale telefonico o comunicazione elettronica le informazioni sulla mancata esecuzione e le relative motivazioni, riservandosi di addebitare al Cliente le spese della comunicazione.  
In caso di sospensione, l'ordine si intende ricevuto dalla Banca quando vengono meno le ragioni della sospensione stessa;
- Rischio informatico, furto dell' identità (cattura della password);
- Sospensione del servizio anche senza preavviso nei seguenti casi: interventi di aggiornamento tecnico, sicurezza del servizio, utilizzo improprio o difforme dalle norme indicate nel contratto da parte del Cliente.

## Principali condizioni economiche

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano i costi complessivi sostenuti.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche".

Prospetto delle principali condizioni	
Canone di utilizzo di mensile	€ 0,00
Spese invio documento di sintesi	Le spese relative all'invio del documento di sintesi sono applicate per l'importo convenuto sul conto corrente di regolamento

## Altre condizioni economiche

Altre condizioni economiche

Costo rilascio nuova busta PIN	€ 0,00
Canone di utilizzo servizio Secure Call	€ 0,00 mensile
Canone di utilizzo dispositivo Digipass <sup>(1)</sup>	€ 2,00 mensile
Rilascio primo dispositivo Digipass <sup>(1)</sup>	€ 0,00
Rilascio dispositivi Digipass aggiuntivi <sup>(1)</sup>	€ 10,00
Sostituzione dispositivo Digipass <sup>(1)</sup>	€ 10,00
Importo massimo giornaliero/mensile bonifici	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo singola ricarica telefonica	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo giornaliero per ricariche telefoniche	Pattuito in base alle necessità del Cliente
Generazione fattura	A richiesta del Cliente
Periodicità di fatturazione	Trimestrale posticipato
Costo SMS per operazioni disposte da internet banking – home banking – phone banking <sup>(2)</sup>	€ 0,00
Costo SMS per operazioni con carta di debito <sup>(3)</sup>	€ 0,00
IVA su costi internet banking	Il canone e i costi sopra esposti sono assoggettati ad IVA come da normativa fiscale vigente
Commissioni relative ad operazioni di pagamento con addebito in conto corrente	Indicate nel foglio informativo "Incassi e pagamenti su conto corrente"

<sup>(1)</sup> Il servizio è attivato su richiesta del Cliente ed è alternativo a servizio "Secure Call".

<sup>(2)</sup> Il servizio è attivato su richiesta del Cliente. Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di predeterminate operazioni disposte. Per le operazioni di bonifico il messaggio SMS viene inviato per operazioni di importo non inferiore a € 50,00.

<sup>(3)</sup> Il servizio è attivato su richiesta del Cliente. Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di prelievi o operazioni BANCOMAT® di importo pari o superiore all'importo pattuito. In ogni caso il suddetto importo pattuito non può essere inferiore a € 150,00.

## Recesso e reclami

### Recesso dal contratto

La Banca ed il Cliente possono recedere dal contratto mediante comunicazione scritta effettuata a mezzo raccomandata A/R o presentata allo sportello della filiale con un preavviso all'utente di due mesi qualora sia la Banca a recedere o di un giorno qualora a recedere sia il Cliente.

La Banca avrà la facoltà di risolvere l'accordo con effetto immediato e conseguente interruzione del servizio nei seguenti casi:

- Inosservanza da parte dell'utente degli obblighi posti da norme di legge o di regolamento vigenti in materia;
- Inadempimento da parte dell'utente all'obbligo di cui agli art. 4 e 6 del contratto (codici e password di accesso e modifica dotazioni hardware);
- Risoluzione del, o dei, contratti dei rapporti collegati al presente servizio;
- Non utilizzo del servizio da oltre 180 giorni, dall'ultima operazione effettuata, con addebito di recupero spese previsto per il recesso della Banca.

La Banca darà esecuzione alle disposizioni pervenute attraverso il servizio entro il giorno lavorativo antecedente la data di efficacia del recesso.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il recesso provoca la chiusura del contratto immediatamente.

### Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca: per lettera raccomandata A/R all'indirizzo: Banca Più S.p.A. - Area Legale Ufficio Reclami - Via P. Castaldi da Feltre, 1/A - 42122 Reggio Emilia, oppure tramite fax al n. 0522 355751, o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificato [privataleasing.ufficioreclami@legalmail.it](mailto:privataleasing.ufficioreclami@legalmail.it) oppure all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@bancapiu.com](mailto:ufficioreclami@bancapiu.com). La Banca deve rispondere entro 60 giorni.

Nel caso in cui il reclamo sia relativo alla prestazione di servizi di pagamento (esecuzione e condizioni dei bonifici, addebiti SEPA Direct Debit non autorizzati, contestazione addebiti su carte di debito e carte di credito ecc.) la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo, affrontando tutte le questioni sollevate. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro le 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non può superare il termine di 35 giornate operative. Se il reclamo è riferito a servizi assicurativi aventi per oggetti le attività di collocamento di prodotti assicurativi, la Banca deve rispondere entro 45 giorni. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria il Cliente può rivolgersi:

- a. All'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, che si obbliga a stampare e a mettere a disposizione del Cliente la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario. Per rivolgersi all'ABF occorre preventivamente aver presentato reclamo alla Banca;
- b. Alla società "InMedio S.r.l." con sede in Via B. Zacchetti, 31 - 42124 Reggio Emilia, Partita IVA n. 02455600359, organismo di mediazione privato iscritto al n. 149 del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia. Per sapere come rivolgersi all'organismo di mediazione si può consultare il sito [www.inmedio.it](http://www.inmedio.it), oppure chiedere alla Banca;
- c. All'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo regolamento). È possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario anche senza aver presentato reclamo alla Banca;
- d. Per le sole istanze relativi a servizi assicurativi all'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulla Assicurazioni ([www.ivass.it](http://www.ivass.it) Numero Verde 800 486661 - Fax 06 42133353/745 - PEC: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it)). All'interno del sito, nella sezione "Guida ai reclami" è possibile ottenere le informazioni e scaricare la modulistica necessaria per presentare istanza formale. Per polizze sottoscritte in abbinamento a prodotti bancari, il Cliente può rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (vedi punto a) che precede).

Resta comunque impregiudicata la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione di cui alle lettere b) e c) si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo. Rimane altresì impregiudicato il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia. Qualora invece il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, egli - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio di cui al presente articolo - deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF, secondo quanto riportato alla precedente lettera a), oppure attivare la procedura di mediazione presso la Società "InMedio S.r.l.", organismo di mediazione di cui alla lettera b), o presso il Conciliatore Bancario Finanziario di cui alla lettera c).

## Legenda

<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del contratto.
<b>Busta PIN</b>	Busta che contiene la password per il primo accesso (che dovrà essere immediatamente modificata dal Cliente).
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal Cliente.
<b>Secure Call</b>	Servizio subordinato al possesso di un numero cellulare italiano, che permette, tramite una telefonata ad un numero verde, la digitazione di un codice generato in maniera casuale dalla procedura; per la conferma delle disposizioni inserire.

## Raccomandazioni per un corretto utilizzo dei servizi di pagamento online

- Custodire con cura i propri dati di accesso, non salvandoli sul proprio computer, mantenendo separati username e password, e modificando periodicamente quest'ultima;
- Scegliere una password di accesso sicura utilizzando numeri, lettere e simboli evitando parole che derivino da informazioni personali facilmente ottenibili da malintenzionati. Solo in questo caso ha efficacia il doppio livello di sicurezza utilizzato per l'operatività online;
- Non fornire mai le proprie password ad alcuno. Si precisa che nessun dipendente della Banca è autorizzato a richiederle; pertanto, è opportuno diffidare di qualsiasi richiesta in tal senso, sia essa effettuata di persona oppure tramite telefono, posta, e-mail o altro mezzo;
- Accedere sempre ai servizi online digitando [www.bancapiu.com](http://www.bancapiu.com), evitando di "cliccare" su eventuali collegamenti presenti nelle e-mail e di dare adito ad eventuali richieste in esse contenute. Banca Più non richiederà mai di accedere via e-mail ai servizi online e neppure di fornire le credenziali di accesso ai servizi medesimi per eventuali controlli;
- Assicurarsi che la pagina web in cui si inseriscono dati personali sia protetta, diffidando dei "pop-up". Per verificare che la pagina web sia protetta, controllare che l'indirizzo sia preceduto da "https" e che sul browser sia presente l'icona che attesta il collegamento ad un sito protetto;
- Controllare regolarmente gli estratti conto dei propri conti e depositi, per assicurarsi che le transazioni riportate siano quelle realmente effettuate;
- Installare e mantenere costantemente aggiornato il software dedicato alla sicurezza del proprio dispositivo, in particolare: sistema operativo, personal firewall, antivirus ed anti-spyware;
- Contattare immediatamente la propria filiale/l'help desk nei seguenti casi:
  - Sono stati forniti a terzi i propri codici di accesso;
  - È stata dimenticata la propria password o persa la busta PIN per il primo accesso (prima di essersi collegati per la prima volta);
  - Si sono ricevute e-mail "sospette";
  - Si notano transazioni sospette ed inattese nell'estratto conto;
  - Si notano sequenze operative diverse da quelle abituali con richiesta del codice di autorizzazione prima della conferma dei dati inseriti o prima dell'inserimento dei dati della disposizione.

