

## FOGLIO INFORMATIVO

relativo al

### REMOTE BANKING e INTERNET BANKING

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

##### **Banca Apuana Credito Cooperativo di Massa Carrara sc**

Viale Eugenio Chiesa, 4 - cap 54100 – Massa (MS)

Tel.: 0585.89501 – Fax: 0585.8950231

bccapuana@bancaapuana.it / www.bancaapuana.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Massa Carrara n. 920162204

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 5593 - cod. ABI 7095.3

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A158313

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia

#### INFORMAZIONI ULTERIORI IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE

(Indicare i dati, l'indirizzo, telefono, e-mail e la qualifica del soggetto che consegna il foglio informativo al cliente)

---

(Indicare i dati del cliente cui il foglio informativo è stato consegnato)

---

(Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto il foglio informativo, il documento "Principali diritti del cliente" oppure la Guida del prodotto ed i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge 108/1996 dal soggetto sopra indicato)

---

Si precisa che il cliente non è tenuto a riconoscere al soggetto convenzionato costi od oneri aggiuntivi rispetto a quelli indicati nel presente foglio informativo.

#### CHE COS'È IL SERVIZIO DI INTERNET BANKING E REMOTE BANKING

Con il presente contratto il Cliente, che abbia già presso la Banca un rapporto di conto corrente, può accedere ad uno o più Servizi attraverso l'uso di specifici strumenti alternativi ai tradizionali canali bancari (computer, telefono cellulare, GSM o WAP). In particolare i Servizi usufruibili a scelta del cliente sono i seguenti:

- *Impresa*: consente al Cliente, tramite un collegamento alla rete Internet, di accentrare e smistare con la Banca Proponente i flussi elettronici relativi alla propria operatività finanziaria e commerciale che il Cliente stesso - da un lato - e le altre banche di cui è

correntista, in qualità di Banche Passive - dall'altro - si scambiano per inviarsi messaggi relativi ad operazioni bancarie e commerciali standardizzate.

- *Famiglia*: consente al Cliente, attraverso funzionalità sia informative che dispositive, di tenere sotto controllo, tramite la rete Internet, i rapporti con la Banca Proponente e le altre banche di cui sia correntista, ricevendo informazioni sui conti ed impartendo specifiche operazioni.

Tra le operazioni effettuabili tramite i suddetti servizi si ricordano a titolo esemplificativo: visualizzazione saldi e movimenti di conto corrente, disposizione di ordini di pagamento (bonifici) o di incasso (RiBa, Rid, Mav), pagamento bollette, ricarica cellulari, ecc.

**Principali rischi:**

Utilizzo indebito da parte di terzi della user id e della password assegnati al Cliente, in conseguenza di smarrimento o furto degli stessi.

Ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore.

Messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet e pericoli connessi all'eventuale forzatura da parte di terzi dei relativi sistemi di sicurezza.

Immissione dei dati a cura del Cliente e possibile loro inesattezza o incompletezza.

L'utilizzo del servizio telematico può indurre il cliente ad avere un'operatività diversa da quella che avrebbe utilizzando gli strumenti bancari tradizionali.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

SPESE	IMPORTO
Canone di attivazione	€ 10,00
Canone trimestrale	
Relax banking "Famiglia informativo"	€ 12,00
Relax banking "Famiglia dispositivo"	€ 16,00
Relax banking "Impresa informativo"	€ 15,00
Relax banking "Impresa dispositivo"	€ 30,00
Relax banking Base (solo funzioni di gestione)	€ 12,00
Costo di reinvio dei codici di accesso	€ 10,00
Canone di chiusura	€ 10,00
Recupero spese invio comunicazioni varie	€ 15,00
Spese per richiesta documentazione	€ 15,00
Spese per comunicazioni (comprese quelle dovute ai sensi del d.lgs.385/93), oltre rimborso spese postali	€ 3,50
Canone per blocco contratto	€ 10,00
Canone per sblocco contratto	€ 10,00
Canone per blocco utenza	€ 10,00
Canone per sblocco utenza	€ 10,00
Canone per blocco OTP	€ 10,00
Canone per sblocco OTP	€ 10,00
Quota sostituzione OTP	€ 30,00
Quote restituzione OTP	€ 30,00
Costo SMS ricevuto	€ 0,50

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il contratto ha effetto dalla data di attivazione del Servizio ed è a tempo indeterminato.

Le parti hanno facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno un mese rispetto alla data di efficacia del recesso, mediante raccomandata con avviso di ritorno, da inviare anche alle Banche Passive con il medesimo preavviso.

In caso di recesso, sia della Banca Proponente che del Cliente, la medesima Banca Proponente è tenuta ad effettuare il Servizio per tutti i flussi pervenuti entro il giorno lavorativo precedente la data di efficacia del recesso.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il tempo massimo di chiusura del rapporto contrattuale, a decorrere dal momento in cui alla banca sia stato corrisposto tutto il dovuto, è di 60 giorni.

### Reclami

I reclami vanno inviati all'**Ufficio Reclami di Banca Apuana Credito Cooperativo di Massa Carrara società cooperativa, Viale E. Chiesa, 4 – 54100 Massa**, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, 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;
- *Conciliatore Bancario Finanziario*. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

In ogni caso, qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario ovvero attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario.

## LEGENDA

<b>Banca Proponente</b>	la banca che offre il Servizio al Cliente e conclude con il medesimo un accordo per realizzare, attraverso apposito collegamento telefonico o alla Rete Internet, lo scambio dei flussi dispositivi ed informativi tra Cliente e Banche Passive od altri clienti
<b>Banca Passiva</b>	la banca che, appositamente autorizzata dal Cliente, riceve i flussi elettronici, provvedendo alla relativa esecuzione, ed invia flussi informativi e rendicontativi Corporate Banking servizio di trasmissione di un ordine di pagamento ad altra banca che poi disporrà il movimento finanziario su di un conto che l'ordinante ha presso quest'ultima
<b>Cliente</b>	il soggetto (o i soggetti, nel caso rapporti cointestati) che intende/intendono scambiare flussi dispositivi, informativi e commerciali inerenti la propria operatività finanziaria e commerciale



**Foglio Informativo**  
**Remote Banking e Internet Banking**

*Aggiornato al 13 Maggio 2011*

	con le proprie banche e con altre imprese
<b>Codice Utente</b>	Codice alfanumerico non modificabile. Assegnato alla sottoscrizione del servizio
<b>Password di accesso</b>	E' un codice alfanumerico, consegnato in busta chiusa alla sottoscrizione del contratto, che consente di accedere ai servizi Home Banking Può essere successivamente cambiato con una combinazione alfanumerica a scelta dall'utente
<b>Dispositivo OTP</b>	Apparecchio elettronico, estremamente sicuro e di semplice utilizzo, delle dimensioni di un portachiavi, che alla pressione di un pulsante visualizza un numero di 6 o 8 cifre (a seconda della tipologia di dispositivo in uso) da utilizzare come password univoca e temporanea di accesso ai servizi e di conferma delle disposizioni