

# FOGLIO INFORMATIVO e DOCUMENTO DI SINTESI

Redatto ai sensi della normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari  
(Titolo VI del D.Lgs. 385/1993, Testo Unico Bancario, e relative disposizioni di attuazione)

## “Internet Banking”

### Sezione 1 - Informazioni sulla Banca

Denominazione e forma giuridica	<b>BANCA PROFILO S.p.A.</b> soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Arepo BP S.p.A.
Gruppo Bancario di appartenenza	Gruppo Bancario Banca Profilo
Codice ABI	n. 3025.4
Numero di iscrizione all'albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia	Banca Profilo è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia ed è iscritta al n. 5271 dell'Albo delle Banche
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese	n. 09108700155
Sede Legale	Via Cerva 28 - 20122 Milano
Sede Operativa	Via Cerva 28 - 20122 Milano
Indirizzo PEC	<a href="mailto:bancaprofilo@legalmail.it">bancaprofilo@legalmail.it</a>
Sito internet	<a href="http://www.bancaprofilo.it">www.bancaprofilo.it</a>
Recapiti telefonici della struttura “Relazioni Clientela”	Telefono: <b>numero verde 800910950</b> Telefax: 02.58316057
Indirizzo di posta elettronica	<a href="mailto:relazioni.clientela@bancaprofilo.it">relazioni.clientela@bancaprofilo.it</a>

#### Dati relativi al Consulente Finanziario della Banca abilitato all'Offerta Fuori Sede

Cognome e Nome:	Qualifica:	Estremi di iscrizione all'albo:
Sede	Telefono	e-mail

## Sezione 2 - Che cos'è il contratto di Internet Banking

### Caratteristiche

Con il contratto di Internet Banking il cliente può effettuare, accedendo al sito internet della banca indicato in contratto, le operazioni di interrogazione e di disposizione rese disponibili dalla banca. Per accedere ai servizi – con le modalità indicate nell'apposita documentazione fornita dalla banca - il cliente deve utilizzare un personal computer con collegamento a internet. L'utilizzo del servizio è consentito – fermo il rispetto, per le operazioni dispositive, dei limiti operativi costituiti dal margine disponibile - nei giorni e negli orari di funzionamento stabiliti in contratto, fatto salvo quanto diversamente comunicato dalla banca con apposite comunicazioni scritte, ovvero mediante comunicazioni sulle pagine internet del servizio.

L'accesso ai servizi previsti può anche avvenire per il tramite di reti mobili per telecomunicazioni cellulari, mediante il servizio mobile banking, denominato "Banca Profilo *Private*".

### Rischi tipici

Tra i principali rischi vanno tenuti presente:

- sospensioni o interruzioni del servizio per motivi tecnici o di forza maggiore; la banca non è responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni;
- mancata fornitura del servizio in conseguenza di cause non imputabili alla banca tra le quali, a titolo meramente esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o a fatti di terzi e, in genere, a ogni impedimento o ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza;
- utilizzo indebito da parte di terzi del codice cliente e della password, utilizzati per accedere al servizio; pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia del codice cliente e della password (che non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento), nonché la massima riservatezza nell'uso dei medesimi.

## Sezione 3.1 - Principali Condizioni Economiche

Le Condizioni Economiche sono indicate nella misura:

- massima, se favorevoli alla Banca;
- minima, se favorevoli al Cliente.

### 1 Costi e spese

Canone mensile	Euro	0,00
Periodicità di addebito		==
Trattamento del costo per operazione		==
Costo per chiamata <i>Call center</i>	Euro	0,00
Costo per <i>e-mail</i> inviate al cliente	Euro	0,00
Costo SMS <i>alert</i> sicurezza	Euro	0,00
Costo per <i>e-mail</i> di sicurezza	Euro	0,00
Costo per rilascio nuove buste PIN	Euro	0,00

Le condizioni economiche delle operazioni di pagamento eseguibili da Internet Banking (*on line*) sono indicate nel Foglio Informativo per tale servizio.

Sono a carico del Cliente le spese per la connessione Internet richieste dal proprio gestore di telefonia, i costi delle necessarie attrezzature per l'utilizzo del Servizio, le spese per eventuali software personalizzati, le spese e gli oneri, anche di carattere fiscale, conseguenti al Contratto per il servizio "Internet Banking".

## Sezione 4 - Recesso e Reclami

### Recesso

Il contratto è a tempo indeterminato.

Il Cliente e la Banca hanno comunque la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con dichiarazione da comunicarsi all'altra in forma scritta. Il recesso sarà efficace a decorrere dalle ore 24 del primo giorno lavorativo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Sono pari a 15 (quindici) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente.

### Reclami

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, fatto salvo quanto previsto all'art.20 *quinquies*, comma 4 del Contratto, il Cliente può presentare un reclamo per lettera raccomandata A/R, al seguente indirizzo: Banca Profilo S.p.A. (Reclami), Via Cerva 28, 20122 Milano, o mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo di posta elettronica [reclami@bancaprofilo.it](mailto:reclami@bancaprofilo.it). La Banca deve rispondere entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di reclami aventi ad oggetto Servizi di Pagamento, la Banca si pronuncia entro 15 (quindici) Giornate Operative dalla ricezione del medesimo; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 (quindici) Giornate Operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare 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. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 (trentacinque) Giornate Operative. Se accolto, la Banca comunica al Cliente il tempo necessario per risolvere il problema.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- i dati anagrafici del Cliente;
- la posizione del Cliente (numero di rapporto);
- il servizio al quale si riferisce il reclamo e le cause del reclamo stesso (con una esposizione sintetica dei fatti).

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta dalla Banca entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, deve esperire uno dei procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, così come previsto dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come successivamente modificato ed attualmente in vigore. Si evidenzia che il preventivo esperimento del procedimento di mediazione previsto dalla norma precedentemente richiamata costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Cliente può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- l'importo richiesto non è superiore a 200.000 euro (se il Cliente chiede una somma di denaro);
- senza limiti di importo, se il Cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
- la controversia è relativa a operazioni o comportamenti successivi al 31 dicembre 2009; a partire dal 1° ottobre 2022 la controversia sarà relativa a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di

presentazione del ricorso.

- non siano trascorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca, ferma restando la possibilità per il Cliente di presentare un nuovo reclamo alla Banca, successivamente alla scadenza di detto termine di 12 (dodici) mesi, al fine di poter adire l'ABF;
- la controversia:
  - a) non sia stata sottoposta all'autorità giudiziaria, fatta eccezione per i ricorsi proposti all'ABF entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010;
  - b) non sia stata rimessa a decisione arbitrale;
  - c) non sia oggetto di altre procedure di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosse dal ricorrente o al quale questi abbia aderito, salvo il caso del fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa. In questo caso il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;
  - d) non sia oggetto di un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione pendente.

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.

Glossario	
<b>Applicazione di Mobile Banking (App)</b>	<i>È l'applicazione "Banca Profilo Private" pubblicata su "Play Store" e "Apple Store", da scaricare a cura del Cliente per accedere al Servizio di internet banking e che consente di effettuare anche le Operazioni di Pagamento indicate nel Foglio Informativo per tale servizio.</i>
<b>Autenticazione forte</b>	<i>È l'autenticazione del Cliente basata sull'uso di una o due credenziali, classificate nella categoria della conoscenza (qualcosa che il Cliente conosce, es. PIN; qualcosa che il Cliente possiede, es. Dispositivo) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente, es. impronta digitale), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione</i>
<b>Codice utente e password</b>	<i>Numerazioni o codici numerici che consentono l'identificazione del Cliente e ne permettono l'accesso al servizio on-line.</i>
<b>Credenziali</b>	<i>Si intendono il Codice Utente (User ID) e la Parola Chiave (Password), nonché il Codice OTP inviato tramite SMS al Cellulare, per l'attivazione del Servizio</i>
<b>Dispositivo</b>	<i>Strumento, costituito da una o più componenti, necessario alla generazione di una o più Credenziali, il possesso del Dispositivo è necessario per l'utilizzo del Servizio;</i>
<b>Sito</b>	<i>Sito della Banca all'indirizzo <a href="http://www.bancaprofilo.it">www.bancaprofilo.it</a> da cui il Cliente, utilizzando l'apposita Area Riservata, può accedere al servizio di internet banking ed effettuare le Operazioni di Pagamento indicate nel Foglio Informativo per tale servizio.</i>
<b>==</b>	<i>Condizione non prevista o operatività non consentita..</i>