FOGLIO INFORMATIVO

INBANK PRIVATI

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Centro Lazio Credito Cooperativo – Soc. Coop.

Viale Pio XII, 4 – 00036 - Palestrina (RM)
Tel.: 06 953001 - Fax: 06 9535188
Email: info@bancacentrolazio.net - Sito internet: www.bancacentrolazio.net
Registro delle Imprese della CCIAA di Roma n. 201/09
Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 454 - cod. ABI 08716
Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A161183
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Il servizio di internet banking denominato "INBANK" permette di ricevere, a mezzo della Rete Internet, informazioni sui rapporti che il cliente, in qualità di intestatario o contestatario di conto corrente, intrattiene con la banca e di effettuare alcune delle operazioni che svolge abitualmente agli sportelli della banca (operazioni caratteristiche del servizio), nei limiti dell'importo complessivo giornaliero specificato contrattualmente e comunque entro il saldo disponibile.
Il servizio di INBANK consente di visualizzare la situazione del proprio conto corrente e di impartire disposizioni a valere sul proprio rapporto, nei limiti dell'importo massimo giornaliero specificato contrattualmente e comunque entro il saldo disponibile del conto corrente.

Principali operazioni con Internet Banking
SERVIZIO BASE

1. visualizzazioni
    a. movimenti e saldo conto corrente
    b. situazione del conto titoli
    c. piano di ammortamento del mutuo
    d. avviso di scadenza
2. disposizioni
    a. bonifici
    b. giroconti
    c. pagamento rate del mutuo
    d. pagamento deleghe fiscali
    e. pagamenti effetti

SERVIZI ACCESSORI

A. SERVIZIOTRADING ON LINE - Acquisto e vendita di strumenti finanziari e servizi informativi
Il servizio di trading online prestato dalla banca comprende, inoltre, la messa a disposizione del cliente di servizi informativi e di ricerca in materia di investimenti, forniti da soggetti terzi rispetto alla banca, nonché di report informativi di sintesi standardizzati e non personalizzati elaborati da Cassa Centrale Banca S.p.A. sulla base di dati forniti da terzi e/o disponibili pubblicamente in relazione all'andamento dei mercati finanziari, nonché all'evoluzione macroeconomica delle principali economie mondiali.

B. SERVIZI MULTICANALE

Servizi di pagamento multicanale
La banca consente al cliente di impartire disposizioni (pagamenti o altri addebiti) con modalità elettroniche – tramite il personal computer collegato alla rete internet, il terminale telefonico, l'App Inbank scaricata su un dispositivo mobile - entro l'importo massimo mensile specificato nel contratto ed in ogni caso entro il limite costituito dal saldo disponibile del conto corrente, con addebito delle operazioni sul conto corrente del cliente medesimo.

Servizio di ricarica telefonica
L'operazione di ricarica può essere eseguita tramite apposita utenza telefonica cellulare abilitata denominata "utenza telefonica principale" oppure apposito messaggio SMS, l'App Inbank oppure tramite il sito Internet www.inbank.it;

Servizio di interrogazione "rapporti" via SMS

Il servizio permette di richiedere con SMS, e di ricevere attraverso l'invio di un SMS oppure tramite App Inbank, informazioni relative al saldo e all'ultima movimentazione del conto corrente.
Il cliente che invia al numero di utenza della banca uno dei messaggi SMS indicati nelle "modalità di richiesta", deve utilizzare un telefono di sua proprietà, abilitato all'invio dei messaggi SMS, il cui numero di utenza corrisponde a quello indicato quale "Nr. di utenza principale". Il cliente rimane responsabile della custodia e del corretto utilizzo dell'apparecchio cellulare e del relativo numero di utenza telefonica.
Qualora sia stato indicato un numero massimo di messaggi di risposta SMS nel periodo definito, il cliente prende atto che il servizio sarà sospeso fino al ripristino che sarà effettuato all'inizio del mese o dell'anno successivo a seconda del periodo prescelto.
Le informazioni facoltativamente fornite dal cliente, costituite da numero di fax, indirizzo e-mail, utenze telefoniche collegate, possono essere inserite o modificate dal cliente stesso, sotto sua responsabilità e rischio, utilizzando le apposite funzioni messe a sua disposizione.
La banca ha facoltà di riscontrare un numero massimo di risposte SMS per periodo (mese/anno) contrattualmente specificato. Il cliente sarà avvisato con uno specifico messaggio SMS all'atto del superamento della soglia del limite concesso. Il servizio offre le seguenti opzioni, attivabili singolarmente:

a) Interrogazione rapporti (rapporti specificamente indicati nel contratto);
b) Servizio interrogazione movimenti effettuati dal terminale POS (riservato ad aziende ed esercenti): ultimi 3 pagamenti effettuati dal cliente dal terminale "POS";
c) Servizio CAI/PASS (riservato ad aziende ed esercenti): accesso ai dati non nominativi contenuti nel segmento Procedura Assegni sottratti, smarriti o bloccati. La banca concede al cliente/Azienda l'utilizzo del servizio di accesso ai dati non nominativi contenuti nel segmento PASS (Procedura assegni sottratti o smarriti) dell'archivio informatizzato istituito presso la Banca d'Italia ai sensi dell'art. 10 bis della l. 386/90 con successive modificazioni e regolamenti attuativi. Il cliente/Azienda assicura di utilizzare il servizio in modo riservato ed esclusivamente per le finalità consentite dalla legge e dai provvedimenti di attuazione: dichiara pertanto che ogni accesso ai dati sarà effettuato soltanto in presenza di un interesse connesso all'utilizzo di assegni.

C. SERVIZIO BANCOMAT Pay®
Il servizio BANCOMAT Pay® è un servizio di pagamento mediante smartphone, che consente al cliente consumatore di effettuare operazioni di pagamento presso esercizi commerciali convenzionati e pagamenti su store virtuali e verso la Pubblica Amministrazione (cd. pagamenti P2B/P2G), trasferimenti di denaro ad altri utenti abilitati al suddetto servizio o non abilitati, richieste di denaro ad altri utenti abilitati (cd. trasferimenti P2P/P2C) nonché ricezione di rimborsi da parte di esercenti convenzionati (cd. rimborsi B2P).
Ogni addebito relativo a pagamenti P2B/P2G viene disposto su iniziativa del cliente tramite App BANCOMAT Pay®. Se invece l'operazione viene disposta su iniziativa dell'esercente, è sempre necessario che il cliente confermi la notifica del pagamento sul proprio smartphone. In caso di pagamenti ricorrenti, il cliente autorizza solo la prima operazione, mentre le successive operazioni di pagamento vengono automaticamente addebitate sul suo conto corrente. Di tali addebiti verrà fornita al cliente apposita informativa.
Il trasferimento di fondi P2P/P2C è sempre disposto utilizzando l'App BANCOMAT Pay® e indicando, quale identificativo unico del conto di pagamento del beneficiario, il numero di telefono cellulare di quest'ultimo, a cui il circuito servizio BANCOMAT Pay® associa l'IBAN di un conto di pagamento del beneficiario e dallo stesso collegato a tale numero di telefono cellulare. Se il beneficiario non è abilitato al servizio BANCOMAT Pay® potrà registrarsi oppure riscuotere il denaro senza procedere alla registrazione tramite appo-sito link sul sito relativo al predetto servizio (c.d. "one shot").
La banca procede al trasferimento dei fondi disposto dal cliente mediante il servizio BANCOMAT Pay® a condizione che il conto corrente associato presenti disponibilità sufficienti, fermo restando che l'importo trasferito mediante il predetto servizio non può essere superiore a quello previsto dai massimali, giornalieri e mensili, specificati contrattualmente.
La banca potrà ampliare le funzionalità, di tipo informativo e/o dispositivo, del Servizio BANCOMAT Pay® attraverso l'utilizzo della relativa Applicazione informatica (cd. App BANCOMAT Pay®), dandone tempestiva informazione al cliente, mediante avviso reso disponibile sul sito internet www.inbank.it e/o sull'App BANCOMAT Pay®.
Per poter trasferire fondi mediante il servizio BANCOMAT Pay®, il cliente deve necessariamente:

- comunicare alla banca, al momento della sottoscrizione del contratto Inbank, il proprio numero di telefono cellulare, a cui verranno associati la stazione Inbank del cliente e il servizio BANCOMAT Pay®;
- scaricare sul proprio *smartphone* l'App BANCOMAT Pay®;
- accedere alla propria area riservata sul sito internet www.inbank.it e completare l'attivazione del servizio BANCOMAT Pay®;
- procedere alla configurazione e all'attivazione operativa del servizio BANCOMAT Pay®, selezionando l'IBAN del rapporto di conto corrente acceso presso la banca che intende associare al servizio stesso.

A seguito dell'adesione e attivazione del Servizio BANCOMAT Pay®, sull'App BANCOMAT Pay® del cliente verranno evidenziati i numeri di telefono di coloro che siano utilizzatori e abbiano attivato il servizio medesimo. Nel contempo, il nominativo del cliente, con la sottoscrizione del contratto Inbank, viene indicato nell'App BANCOMAT Pay® degli *smartphone* degli altri utilizzatori, quale aderente al Servizio BANCOMAT Pay®.

D. SERVIZIO INFOB@NKING- Comunicazioni a distanza in forma elettronica
Con questo servizio, il cliente concorda con la banca di ricevere le comunicazioni previste dagli artt. 118, 119, 126 sexies del D. Lgs. 385/93 e dalle relative disposizioni di attuazione, adottando la forma elettronica quale tecnica di

comunicazione a distanza su tutti i contratti nei quali ha effettuato o effettuerà tale scelta. Potranno altresì essere inviate, con le medesime modalità, a tutti gli effetti di legge, anche le altre comunicazioni, rendicontazioni o informazioni inerenti i rapporti abilitati.
In caso di attivazione del servizio saranno inviate al cliente in forma elettronica anche le copie della documentazione informatica sottoscritta allo sportello con firma elettronica avanzata (cd. FEA), firma elettronica qualificata (cd. FEQ) o firma digitale (cd. FD), le ricevute relative alle operazioni disposte per cassa di importo pari o inferiore a Euro 5.000 (cinquemila/00), nonché, più in generale, ogni altra comunicazione effettuata dalla banca, anche di carattere commerciale, promozionale e/o conviviale , e ogni altra comunicazione e/o documentazione di Cassa Centrale Banca S.p.A, a condizione che il cliente abbia espresso il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le suddette finalità.

SERVIZIO DI SICUREZZA:

Token
Viene consegnato un dispositivo hardware – denominato Token – dotato di display ed in grado di generare a cadenza regolare di 60 secondi un codice OTP (One Time Password). Il Codice OTP è generato dall'apposito Token sincronizzato col server centrale. Il Token ha le dimensioni di una piccola calcolatrice ed è contrassegnato da un codice matricola numerico. Il Token viene attivato dalla banca entro le ore 24 del giorno successivo al ritiro da parte del titolare della stazione, previa sottoscrizione del contratto. Il Token viene consegnato nello stato di conservazione e nelle condizioni idonee all'uso determinato tra la banca e il cliente.
Il cliente ha l'obbligo di custodire e conservare il Token con diligenza, separatamente dagli altri codici identificativi del servizio di INBANK, e di servirsene appropriatamente per l'uso cui è destinato astenendosi da qualsiasi intervento sullo stesso.

Mobile O.T.P.
E' un sistema di sicurezza basato sull'invio di una One Time Password tramite SMS oppure tramite notifica sulla App Notify. L'autenticazione in fase di login o di autorizzazione di pagamento viene effettuata digitando un codice ricevuto tramite SMS sul numero di cellulare censito per il servizio InBank oppure tramite notifica sulla App Notify.Il messaggio/ la notifica conterrà:
- La One Time Password che il cliente dovrà inserire per autorizzare l'operazione;
- il riepilogo dei dati dell'operazione che si sta eseguendo.

APP Notify
Applicazione per smartphone (iOS e Android) che consente, al titolare di utenza Inbank, di ricevere le notifiche operative e le comunicazioni di sicurezza, come alternativa all'invio tramite SMS. Per attivare la nuova APP è necessario certificare il numero di telefono sul quale verranno successivamente inviate le notifiche. Completato il processo di registrazione e certificato il numero di telefono, l'APP Notify sarà attiva e diventerà, per l'utente, un utilissimo strumento con il quale interagire con la propria banca relativamente agli aspetti di sicurezza e alert.

Riconoscimento biometrico e Pin rapido
Il cliente in possesso di dispositivo mobile abilitato può utilizzare quale strumento di sicurezza per l'utilizzo del servizio Inbank il riconoscimento biometrico (es. riconoscimento dell'impronta digitale, del volto, ecc.). Tale sistema di riconoscimento è attivabile, modificabile e disattivabile in qualsiasi momento a discrezione del cliente stesso attraverso la gestione delle cd. "impostazioni di sicurezza" dell'App del servizio Inbank.
In alternativa al riconoscimento biometrico, il cliente può utilizzare come strumento di sicurezza un PIN rapido composto da 5 cifre.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:
- utilizzo indebito del codice segreto (cod. utente) ed operativo (password) in conseguenza di smarrimento/furto o *malware* installatosi sulla postazione Inbank del cliente, che può essere contenuto con l'utilizzo da parte del cliente del dispositivo hardware denominato "token" e di altri strumenti di sicurezza (es. antivirus);
- ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore;
- ai sensi della comunicazione Consob n. DI/30396 del 21 aprile 2000 si informa che l'utilizzo dei servizi di trading on line può indurre il cliente a moltiplicare le transazioni, operando in una prospettiva intraday, con conseguente aumento del rischio relativo. L'eventuale incremento della frequenza operativa potrà inoltre comportare dei riflessi in termini di costo complessivo sostenuto per la negoziazione degli strumenti finanziari;
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet;
- nel caso di attivazione del Servizio BANCOMAT Pay®:
  - utilizzo fraudolento da parte di terzi dello *smartphone*. Va osservata la massima attenzione nella custodia del proprio *smartphone* e la massima riservatezza nell'uso del codice di autenticazione qualora non si utilizzi l'impronta digitale o il FaceID. Nei casi di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco del servizio;
  - impossibilità di utilizzare il servizio a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale di indisponibilità del collegamento telefonico e/o alla rete *internet*.

CONDIZIONI ECONOMICHE

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

prestazione del servizio. Il servizio è operativo durante tutto l'arco della giornata, 7 giorni su 7 (ad esclusione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria).

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

Assistenza e orari del servizio

Orari del servizio	Il servizio è operativo durante tutto l'arco della giornata, 7 giorni su 7 (ad esclusione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria).
Assistenza tecnica telefonica	Gratuita (Numero verde da ITALIA: 800 837 455 – da ESTERO: + 39 0461 156 0557)
Orari del servizio di assistenza tecnica telefonica	Il servizio è operativo nelle seguenti fasce orarie (ad esclusione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria): lunedì – giovedì: 07.00 – 00.00 venerdì: 07.00 – 22.00 sabato, domenica e festivi: 09.00 – 19.00 Il Cliente può sempre consultare gli orari aggiornati all'interno della sezione dedicata all'assistenza presente nel sito Internet www.inbank.it.
Blocco utenza Inbank con l'invio di SMS ad un Numero telefonico dedicato	Per bloccare INBANK inviare sms "BIB xxxxxxx" (dove xxxxxxxx è il codice di accesso) al numero +393399942024

Costi Inbank

Canone	€ 12,00
Periodicità del canone	SEMESTRALE
Accesso a Internet	Costo a carico del cliente

Informazioni tramite Inbank

Visualizzazione movimenti e saldo conto corrente - situazione del conto titoli - piano di ammortamento del mutuo	Gratuito

Bonifici disposti tramite Inbank

Per le condizioni economiche, valute, tempi di esecuzione oltre ad ogni altra informazione relativa ai bonifici disposti tramite Inbank, si rimanda alle relative voci presenti all'interno del conto di pagamento al quale il servizio di Internet banking è associato.

BANCOMAT Pay®

Spese per ricezione denaro (singola transazione)	E	0,00
Spese per invio denaro e operazioni di pagamento (singola transazione)	E	0.00

Massimali per singole transazioni (importi in Euro)

	OPERAZIONE	GIORNALIERO	MENSILE
Invio denaro ad altri utenti abilitati al servizio BANCOMAT Pay® o non abilitati (P2P/P2C)	€ 500,00	€ 500,00	€ 1500,00
Pagamenti verso esercizi commerciali fisici e virtuali (P2B) e Pubblica Amministrazione (P2G)		€ 1500,00	€ 1500,00
Soglie CROSS (massimale totale P2P + P2C + P2B + P2G) in uscita		€ 1500,00	€ 1500,00
Ricezione denaro		€ 50000,00	€ 50000,00

Servizi di sicurezza tramite SMS	
Alle spese per i servizi tramite SMS sotto riportati si dovranno aggiungere gli eventuali costi SMS addebitati dal proprio operatore telefonico.	
Spese Servizi di sicurezza tramite SMS "Servizio OTP SMS" - per singolo SMS	€ 0,00
Spese Servizi di sicurezza via Notifica in APP "Inbank Notify"	€ 0,00
Costo OTP SMS di attivazione App Inbank	€ 0,00

Nel caso in cui il cliente sia oggettivamente impossibilitato, per ragioni tecnologiche connesse al proprio telefono cellulare, a scaricare la APP “Inbank Notify” (es. telefono non smartphone, sistema operativo non compatibile o non aggiornabile) è tenuto a darne comunicazione alla banca e in questo caso le notifiche tramite SMS saranno gratuite.

Spese servizi di sicurezza tramite SMS - "Servizio Alerting"

SERVIZI MULTICANALE

Commissioni per pagamenti multicanali eseguiti da Inbank:	
Prenotazione di libretti	Servizio non disponibile
Prenotazione di assegni bancari	Servizio non disponibile
Prenotazione di valuta estera e assegni circolari	Servizio non disponibile
Disposizioni permanenti di addebito in conto	Servizio non disponibile
Pagamento Sanzioni	€ 1,50 + eventuali spese reclamate dall’ente
Ricarica/abbonamenti Trentino Trasporti	Gratuita + eventuali spese reclamate dall’ente
Ricarica telefonica	Gratuita + eventuali spese reclamate dall’ente
Ricarica carta prepagata	€ 1,00 + eventuali spese reclamate dall’ente
Pagamento bolletta TIM rete fissa	€ 1,00 + eventuali spese reclamate dall’ente
Permesso funghi	€ 1,00 + eventuali spese reclamate dall’ente

Per ulteriori condizioni economiche, oltre ad ogni altra informazione relativa ai pagamenti multicanale disposti tramite Inbank, si rimanda alle relative voci presenti all’interno del conto di pagamento al quale il servizio di Internet banking è associato.

INBANK TRADING

Acquisto e vendita di strumenti finanziari	Servizio non previsto
Altre spese	
Spese per l'informativa precontrattuale obbligatoria (copia del contratto idonea per la stipula e documento di sintesi)	€ 0,00
Spese per l'informativa obbligatoria mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	€ 0,00
L’informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento è messa a disposizione del cliente, qualora ne faccia richiesta, mensilmente e in formato cartaceo.	
Spese per stampa elenco condizioni da Inbank	€ 0,00
Spese per invio comunicazioni:	
- Spese per comunicazioni periodiche e altre dovute per legge - In forma cartacea	€ 0,70
- Spese per comunicazioni periodiche e altre dovute per legge - In forma elettronica (Per usufruire della forma elettronica (a costo 0€) occorre aver sottoscritto un contratto di Internet Banking - si veda il Foglio Informativo di riferimento)	€ 0,00
Spese per ricerca e copia (per singolo documento - spese di spedizione escluse)	Si rimanda alla voce "Spese per ricerca e copia (per singolo documento-spese di spedizione escluse)" del conto di pagamento al quale Inbank è associato
Altro	
Periodicità invio informativa periodica relativa ad ogni operazione di pagamento	Mensile

Il documento di sintesi viene inviato con periodicità annuale. Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà,

comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Valute

Valuta di addebito Pagamenti Multicanale	Data dell'operazione

Per le condizioni economiche, valute, tempi di esecuzione ed ogni altra ulteriore informazione relativa ai servizi utilizzabili attraverso il Servizio Inbank si rimanda al contratto e documento di Sintesi del conto corrente.

GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

GIORNATE NON OPERATIVE: - i sabati e le domeniche; - tutte le festività nazionali; - il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario); - tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri; - il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede, se non individuato come giornata semifestiva; - tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni.	Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
LIMITE TEMORALE GIORNALIERO (cd. *cut off*) - ore 15.00 per le operazioni di pagamento tramite il servizio InBank e/o CBI passivo (*). Tale orario non si applica per le seguenti operazioni di pagamento per le quali non è previsto un orario di *cut off*: pagamento CBILL, ricarica carta prepagata, ricarica telefonica, pagamento bollettino postale, pagamento utenze; - ore 15.00 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer); - ore 15.00 per i bonifici urgenti (SCT Alta priorità); - ore 15.00 per i bonifici EXTRA-SEPA. **Bonifici Instant** Il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora. **NELLE GIORNATE SEMIFESTIVE IL *CUT OFF*. E' FISSATO:** - ore 10.00 per le operazioni di pagamento tramite il servizio InBank e/o CBI passivo (*). Tale orario non si applica per le seguenti operazioni di pagamento per le quali non è previsto un orario di *cut off*: pagamento CBILL, ricarica carta prepagata, ricarica telefonica, pagamento bollettino postale, pagamento utenze; - ore 10.00 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer); - ore 10.00 per i bonifici urgenti (SCT Alta priorità); - ore 10.00 per i bonifici EXTRA-SEPA. **Bonifici Instant** Il Bonifico – Sepa instant non è soggetto a limiti temporali. Tale bonifico può essere disposto ed eseguito in qualsiasi giorno e in qualsiasi ora	L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva. La Banca si riserva di comunicare eventuali variazioni occasionali a tali giornate ed orari con avvisi esposti nelle proprie filiali o sul proprio Sito Internet.	

RECESSO E RECLAMI

Recesso
Il cliente ha diritto di recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca e con il preavviso di quindici giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere dal contratto, nonché da ogni singolo Servizio, in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione scritta.
In caso di recesso del cliente o della banca, le spese per i servizi di pagamento addebitate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente esse sono rimborsate in misura proporzionale.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale
n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:
BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO
Ufficio Reclami
Viale Pio XII, 4 – 00036 Palestrina (Roma)
e-mail: ufficioreclami@bancacentrolazio.net
pec: bancacentrolazio@pec.it
che risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.
Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it., ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, 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
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

GLOSSARIO

Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca / intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico – SEPA instant	Con il bonifico SEPA instant la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA in un lasso di tempo molto rapido (10'').
Giornata operativa	Il giorno in cui la Banca del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa.
IBAN – International Bank Account Number	Codice strutturato e alfanumerico che individua a livello istituzionale e in modo univoco il conto del cliente. Esso viene attribuito dalle banche (in particolare di Paesi europei) alla propria clientela e rappresenta le coordinate bancarie internazionali. L'IBAN è riportato sugli estratti conto.
Operazione di pagamento	L'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario.
Password (parola d'ordine)	Sequenza di caratteri alfanumerici richiesta per accedere a un elaboratore quando sono attive procedure di sicurezza.
SMS (Short Message Service)	Sistema per l'invio di brevi messaggi di testo in caratteri alfanumerici nella telefonia cellulare, basata sugli standard GSM. Gli SMS possono essere inviati sia attraverso telefonini che attraverso siti Internet che offrono questo servizio.
Token	Dispositivo hardware dotato di display capace di generare codici password monouso.
User id	Rappresenta il nome dell'utente su un dato sistema accessibile via rete.