FOGLIO INFORMATIVO
BANCA E-LETTRONICA
(PIB – Portale Internet Banking)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca: SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOC.COOP.PER AZIONI
PIAZZA MATTEOTTI, 23 - Cap 41038 - SAN FELICE SUL PANARO - MO
Telefono: 0535/89811 - FAX: 0535/83112
E-mail: info@sanfelice1893.it - Sito Internet: www.sanfelice1893.it
Numero di Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia 290/70

CHE COS'È BANCA E-LETTRONICA

Banca E-lettronica è lo sportello bancario virtuale della SANFELICE 1893 Banca Popolare che permette al soggetto che aderisce al servizio (aderente) di accedere attraverso la rete Internet alle funzioni informative e, se previste, dispositive a valere su rapporti di conto corrente, depositi ecc. intrattenuti con la Banca. Il prodotto è "real time" monobanca.

Sono disponibili i seguenti tre profili:

Profilo Informativo

Consente all'aderente:

- la visualizzazione di saldi e movimenti di c/c e depositi a risparmio nominativi, delle condizioni associate ai rapporti di c/c, dei carnet di assegni bancari rilasciati con evidenza dello status dei singoli assegni;
- la ricerca di effetti;
- l'elenco domiciliazioni e carnet assegni e l'interrogazione dell'archivio PASS relativo agli assegni rubati o smarriti;
- visualizzazione titoli su dossier;
- storico bonifici spediti e periodici.

Profilo Dispositivo

Oltre alle funzionalità del profilo informativo, permette di effettuare:

- operazioni di bonifico Area SEPA, bonifico instantaneo, bonifico per Agevolazioni Fiscali, bonifico interno, bonifico periodico e giroconto;
- annullamento bonifico in giornata (entro il cut-off delle ore 16:00 del giorno di esecuzione);
- prenotazione pagamento riba passive ;
- pagamento MAV, RAV;
- inserimento e pagamento dei modelli F24;
- ricarica carta prepagata (Nexi Prepaid), ricariche telefoniche, pagamento bollo ACI, pagamento bollettini postali, pagamento canone RAI tramite servizio CBILL.

Profilo Trading

Associa alla funzionalità informativa e dispositiva, l'accesso alle informazioni finanziarie e di mercato e la possibilità di vendere e comprare titoli:

- funzione di acquisto/vendita azionario, ETF e di titoli di Stato (MOT);
- ordini in Real Time;
- situazione portafoglio (titoli sul dossier, prezzi del mercato Italia in tempo reale e sulle Borse Estere più importanti con ritardo di 20 minuti;
- calcolo profit/loss in tempo reale sul prezzo di mercato;
- visualizzazione ordini inseriti;
- gestione Watch List/Alerts;
- analisi tecnica e grafica.

A ognuno dei profili sopra indicati può essere associata la "**gestione documentale**" al fine di permettere all'aderente, in affiancamento all'ordinaria modalità di trasmissione prevista dalle condizioni contrattuali che regolano i rapporti collegati al servizio, di ricevere e consultare "on line" le comunicazioni periodiche e specifiche della Banca per le quali tale funzionalità è attiva o sarà successivamente attivata.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- ✓ variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- ✓ utilizzo indebito dei codici di identificazione (codice utente, password di accesso, codice chiave digipass (token) o password dispositiva) a seguito di smarrimento o furto anche informatico (phishing); si invita, pertanto, ad osservare massima attenzione nella custodia dei codici di identificazione e di richiederne immediatamente il blocco, in caso di furto e/o sottrazione.
- ✓ ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore;
- ✓ rischi connessi alla trasmissione dei dati sul canale Internet.

DISCONOSCIMENTO DI UNA OPERAZIONE NON AUTORIZZATA – DIRITTI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

La Banca adotta ragionevoli misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza delle informazioni trattate nell'ambito del servizio Banca E-lettronica, mediante l'adozione di misure di sicurezza e di protezione da accessi non autorizzati.

Se il Cliente viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata disposta tramite il servizio Banca E-lettronica (o anche più di una operazione) oppure in caso furto, sottrazione o perdita di riservatezza dei codici di accesso, ha diritto di rivolgersi alla Banca per fare richiesta di disconoscimento, richiedere il rimborso delle somme addebitate e il blocco del servizio.

La comunicazione di disconoscimento può avvenire contattando la Banca al numero verde 800 822 056 per le chiamate dall'Italia e +39 02 60843768 per le chiamate dall'estero o rivolgendosi alla filiale di riferimento. È consigliabile tenere sempre a portata di mano i numeri di telefono istituiti dalla Banca, attivi tutti i giorni 24 ore su 24 dall'Italia e dall'Estero.

Il Cliente dovrà comunicare almeno le informazioni indispensabili per procedere al blocco del servizio e cioè: nome, cognome, luogo e data di nascita del Cliente medesimo e i dettagli dell'operazione non autorizzata (in particolare l'importo dell'operazione, la data e l'ora di esecuzione).

Nel caso di impossibilità di utilizzo del numero verde, il Cliente è tenuto comunque a segnalare nel più breve tempo possibile l'accaduto alla propria Banca, personalmente ovvero mediante lettera raccomandata, telegramma o fax, fornendo, ove sporta, copia della denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.

Successivamente il Cliente è tenuto a compilare un apposito form online, disponibile sul sito istituzionale della Banca, nella dedicata sezione denominata "Disconoscimenti".

La richiesta di disconoscimento di operazioni non autorizzate deve essere inviata alla Banca immediatamente, e in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito nel caso di Cliente pagatore, o di accredito, nel caso di Cliente beneficiario.

La Banca venuta a conoscenza di un'operazione non autorizzata rimborsa al Cliente l'importo di detta operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva al ricevimento della comunicazione di disconoscimento, ripristinando il conto del Cliente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo e assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

La Banca si riserva in ogni caso di effettuare le verifiche ritenute opportune al fine di escludere eventuali situazioni di dolo o colpa grave del Cliente. L'importo dell'operazione non autorizzata può infatti essere eventualmente accreditato al Cliente con la condizione "salvo buon fine". Tale condizione implica che l'intervenuto rimborso non sia da considerarsi ancora definitivo e che la Banca ha il diritto di recuperare le somme rimborsate qualora, all'esito di una più ampia attività di valutazione, dimostri la responsabilità del Cliente.

Fermo, infatti, l'onere per la Banca di dimostrare che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito le conseguenze di un malfunzionamento, non è ritenuta responsabile e il Cliente non ha diritto di ottenere il rimborso qualora l'operazione contestata sia stata autorizzata tramite autenticazione forte (se necessaria) e alternativamente:

- sia stato accertato un inadempimento doloso o colposo del Cliente rispetto agli obblighi a lui incombenti ossia:
  - utilizzare il servizio E-lettronica in conformità ai termini esplicitati nel contratto;
  - comunicare tempestivamente alla Banca lo smarrimento, sottrazione o perdita di riservatezza dei codici di identificazione;
  - adottare ragionevoli misure di sicurezza idonee a proteggere i codici di identificazione e gli altri eventuali dispositivi di sicurezza.

Diversamente, la Banca è ritenuta responsabile e il Cliente ha il diritto di ottenere il rimborso qualora l'operazione disconosciuta anche se autenticata, correttamente registrata e contabilizzata:

- non è stata disposta tramite autenticazione forte (ove necessaria); e
- non sia stato rilevato un comportamento fraudolento del Cliente.

Per maggiori informazioni in merito alle procedure adottate dalla Banca in caso di operazioni non autorizzate nonché alle modalità con cui il Cliente può riconoscere e difendersi dalle truffe ed esercitare i propri diritti nel caso in cui le predette fattispecie si verifichino, si rinvia alla "Guida al disconoscimento delle operazioni non autorizzate" disponibile sul sito internet della Banca nella sezione "Disconoscimenti".

RACCOMANDAZIONI PER UN UTILIZZO CORRETTO DEI CODICI DI IDENTIFICAZIONE

Per accedere all'area riservata del servizio Banca E-lettronica, ed identificarsi correttamente è necessario autenticarsi tramite codice utente, password, codice chiave digipass (token) o password dispositiva. È importante conservare separatamente codice utente e password, per proteggersi da eventuali rischi in caso di furto e smarrimento.

Al fine di garantire la sicurezza del proprio dispositivo di accesso (smartphone, tablet, altri dispositivi mobili) è consigliato:

- mantenere costantemente aggiornati i software di protezione quali ad esempio "antivirus" e "firewall";
- evitare di installare applicazioni non ufficiali o delle quali non è possibile verificarne la provenienza;
- non lasciare mai incustodito il proprio dispositivo;
- eliminare le informazioni riservate prima di qualsiasi intervento di assistenza;
- non comunicare a terzi i codici di identificazione. La Banca non chiederà mai di condividere i codici di i identificazione, via e-mail, telefonicamente, in chat, o tramite messaggio.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE – INTERNET BANKING

PROFILO INFORMATIVO

Canone mensile per internet banking (IVA esclusa)	Euro 1,00
Periodicità di fatturazione	MENSILE ANTICIPATA
Periodicità calcolo costi e sconti	MENSILE
Costo per e-mail prodotte	Euro 0,00
Costo per rilascio nuove buste PIN	Euro 1,50
Costo mancata restituzione DigiPass (token)	Euro 15,00
Canone Secure Call/Token Software	Euro 0,00
Costo per SMS bancario	Euro 0,00
Costo per SMS bancomat nazionale	Euro 0,00
Mesi gratuiti canone	0

Ogni Costo esposto sarà addebitato comprensivo di IVA

PROFILO DISPOSITIVO

Canone mensile per internet banking (IVA esclusa)	Euro 4,00
Periodicità di fatturazione	MENSILE ANTICIPATA
Periodicità calcolo costi e sconti	MENSILE
Costo per e-mail prodotte	Euro 0,00
Costo per rilascio nuove buste PIN	Euro 1,50
Costo mancata restituzione DigiPass (token)	Euro 15,00
Canone Secure Call/Token Software	Euro 0,00
Costo per SMS bancario	Euro 0,00
Costo per SMS bancomat nazionale	Euro 0,00
Mesi gratuiti canone	0

Ogni Costo esposto sarà addebitato comprensivo di IVA

PROFILO TRADING ON LINE

Canone mensile per internet banking (IVA esclusa)	Euro 12,00
Periodicità di fatturazione	MENSILE ANTICIPATA
Periodicità calcolo costi e sconti	MENSILE
Costo per e-mail prodotte	Euro 0,00
Costo per rilascio nuove buste PIN	Euro 1,50
Costo mancata restituzione DigiPass (token)	Euro 15,00
Canone Secure Call/Token Software	Euro 0,00
Costo per SMS bancario	Euro 0,00
Costo per SMS bancomat nazionale	Euro 0,00
Mesi gratuiti canone	0

Ogni Costo esposto sarà addebitato comprensivo di IVA

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

ALTRE CONDIZIONI DI SERVIZIO

Altre condizioni economiche per l'operatività di tipo dispositivo

Pagamento F24 e F23	Euro 0,00
Pagamento MAV	Euro 0,00
Pagamento RAV	Euro 0,00
Pagamento tramite Servizio C-Bill	Euro 1,10
Ricarica carta prepagata (Nexi Prepaid)	Euro 1,00
Ricariche telefoniche (Vodafone, TIM, Wind, H3G, PosteMobile, Coop Voce, Tiscali Mobile)	Euro 1,00
Servizio di pagamento bollo auto/moto	Euro 1,87
Servizio di pagamento bollettini postali (pre-marcati e bianchi)	Euro 1,90

Altre condizioni economiche per l'operatività del profilo trading on-line

Commissioni su negoziazione titoli mercati azionari italiani	Euro 5,00 spese fisse + 1,9 per mille sul controvalore transato con un minimo di euro 7,00 e un Massimo di euro 25,00
Commissioni su negoziazione titoli covered warrant	Euro 5,00 spese fisse + 1,9 per mille sul controvalore transato con un minimo di euro 7,00 e un Massimo di euro 25,00
Commissione su negoziazione titoli warrant	Euro 5,00 spese fisse + 1,9 per mille sul controvalore transato con un minimo di euro 7,00 e un Massimo di euro 25,00
Commissione su negoziazione titoli obbligazionari	Euro 5,16 spese fisse + 1,5 per mille sul controvalore transato minimo euro 15,00 e massimo euro 50,00
Commissioni su negoziazione titoli mercato azionario USA	Euro 5,00 spese fisse + 1,9 per mille sul controvalore transato con un minimo di dollari USA 20,00 e massimo dollari USA 45,00
Commissione su negoziazione titoli mercato azionario francese	Euro 5,00 spese fisse + 1,9 per mille sul controvalore transato con un minimo di euro 20,00
Spese su ordini revocati	Euro 2,58
Spese su ordini non eseguiti	Euro 2,58

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il presente contratto è a tempo indeterminato. La Banca ed il cliente possono recedere dal contratto con preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione alla controparte a mezzo raccomandata A.R. In tal caso la Banca darà esecuzione alle disposizioni pervenute attraverso il Servizio Telematico entro il giorno lavorativo precedente la data di efficacia del recesso. La Banca ha facoltà di recedere con affetto immediato qualora, per cause di forza maggiore o per motivi derivanti da iniziative o da eventi riferibili alla gestione della rete utilizzata, l'erogazione del servizio si renda impossibile od ottenibile a condizioni sostanzialmente difformi da quelle precisate nel contratto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Di regola la Banca procede alla chiusura del rapporto in tempi brevi e comunque non oltre 1 giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta scritta del Titolare e dalla riconsegna del digipass nonchè di ogni altro dispositivo in precedenza consegnato.

Reclami

I reclami vanno inviati a:

Servizio Reclami
SANFELICE 1893 Banca Popolare Soc.Coop.p.a
Piazza Matteotti, 23
41038 San Felice sul Panaro (MO)
fax: 0535/83112
posta elettronica: direzione@sanfelice1893.it
posta elettronica certificata: direzione@pec.sanfelice1893.it
o tramite il sito web della Banca: www.sanfelice1893.it alla sezione Reclami che permette al Cliente di redigere il testo del reclamo su un apposito modulo e di inoltrarlo direttamente alla Banca all'indirizzo e-mail: info@sanfelice1893.it oppure tramite la consegna brevi manu ad una delle filiali della Banca, preferibilmente quella ove il Cliente detiene i rapporti, che rilascerà specifica ricevuta di consegna; la Banca provvede a rispondere al reclamo del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del reclamo ovvero entro il diverso termine tempo per tempo vigente.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 60 (sessanta) giorni, prima di ricorrere al Giudice - e se la controversia non supera il valore di 200.000,00 Euro - può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito di sua competenza si può consultare il sito: www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Tuttavia, in relazione ai servizi di pagamento la Banca è tenuta a fornire una risposta entro il termine di 15 (quindici) giorni. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 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 giornate operative.

La decisione dell'ABF non pregiudica la possibilità per il Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal D.Lgs. n.28.210, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:
a) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento),
oppure
b) a uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui sopra presso l'ABF. Per maggiori indicazioni, il Cliente può consultare la guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.

In caso di operazione non autorizzata, se il Cliente non è soddisfatto dell'esito della procedura di disconoscimento, può sempre presentare reclamo formale secondo i termini e le modalità sopra descritte.

GLOSSARIO

Autenticazione forte	Procedura che consente alla Banca di verificare l'identità del Cliente o la validità dell'uso di uno specific strumento di pagamento, basata sull'utilizzo di due o più elementi indipendenti tra loro poichè la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri.
Busta PIN	Busta contenente il codice segreto per il primo accesso al servizio.
Digipass	Dispositivo elettronico (token) che consente di generare un codice chiave scritto con caratteri numerici monouso ogni 32 secondi che, conosciuto solamente dal cliente, gli consente, mediante digitazione dello stesso, in combinazione con la password di accesso di compiere operazioni dispositive.
Watch List/Alerts	Consente di creare liste personalizzate che permettono di monitorare costantemente il proprio portafoglio titoli con appositi avvisi in caso di un predefinito scostamento di prezzo.
E-mail	Electronic Mail o Posta elettronica: si intende un messaggio creato, inviato e letto su un computer. L'invio del messaggio mediante posta elettronica.
Codici di identificazione	Si intendono il Codice Utente, la password informativa per l'accesso al servizio e la password dispositiva per i profili che la prevedono. Tali codici consentono l'identificazione del Cliente nell'ambito del servizio.
Pishing	La traduzione letterale è:"spillaggio"(di dati sensibili). E una attività illegale che sfrutta una tecnica di ingegneria sociale, ed è utilizzata per ottenere l'accesso a informazioni personali o riservate con la finalità del furto d'identità mediante l'utilizzo delle comunicazioni elettroniche, soprattutto messaggi di posta elettronica fasulli o messaggi istantanei, ma anche contatti telefonici.
Real Time	E' un termine utilizzato in ambito informatico per indicare quei programmi per i quali la correttezza del risultato dipende dal tempo di risposta. Ciò comporta che tali programmi devono rispondere ad eventi esterni entro tempi prestabiliti.
Trading on line	E' la compravendita di strumenti finanziari tramite internet. (conosciuto anche con l'acronimo inglese TOL).
Web	Si intende la Banca dati di Internet, rappresentata da tutte le risorse che possano essere rese disponibili mediante i protocolli Internet.
Secure Call	Servizio che consente al cliente di autorizzare le operazioni dispositive, mediante l'uso del proprio cellulare.
Token Software	Per "Token Software" si intende un servizio che consente al cliente di accedere al prodotto di Internet Banking e autorizzare le operazioni dispositive, mediante l'uso del proprio cellulare e di un M-PIN personale o, per i dispositivi abilitati, tramite il riconoscimento facciale (FACE ID) o il rilevamento dell'impronta digitale (FINGER PRINT). Token Software è, attualmente, uno dei Sistemi di autorizzazione più sicuri sul mercato. La sicurezza è garantita dall'utilizzo contestuale di un M-PIN personale e di codici univoci generati dalla APP della Banca. A questo si aggiunge che, per i dispositivi abilitati, l'M-PIN può essere sostituito dal riconoscimento biometrico (riconoscimento facciale o il rilevamento dell'impronta digitale).