

INFORMATIVA SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA

Informativa generale sui contratti e servizi a distanza conclusi da soggetti consumatori con il Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. ai sensi del Decreto Legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo).

Il presente documento ha valore di informativa precontrattuale, ai sensi del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") ed è messo a disposizione della clientela dal Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. (d'ora in avanti, per brevità, la "Banca") prima della conclusione a distanza di contratti con tecniche di comunicazione a distanza.

La presente informativa precontrattuale contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti dalla Banca, sui rischi connessi ai predetti contratti conclusi a distanza e sulle ipotesi di reclamo e risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora il Cliente o l'Interessato volesse ottenere ulteriori informazioni rispetto a quelle contenute nel presente Documento, dovrà rivolgersi alle filiali della Banca.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCO DI CREDITO P. AZZOAGLIO S.P.A.

Sede legale: VIA ANDREA DORIA 17 - Cap 12073 - CEVA - CN Telefono: 0174/7241 - FAX: 0174/722202

Sito Internet: www.azzoaglio.it - E-mail: posta@azzoaglio.it

Numero di Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia 1717/8 - Codice ABI: 03425

Aderente al Fondo Interbancario per la Tutela dei Depositi

Codice fiscale, Partita IVA e n. iscrizione presso il Registro delle Imprese di Cuneo: 00166050047 - REA 1368 Registro Unico degli intermediari assicurativi (RUI) Sez. D n°: D000027031

Codice destinatario fatturazione elettronica (SDI): IOPVBGU

INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO TELEMATICO/A DISTANZA

Che cos'è

L'attività della Banca consiste nella raccolta del risparmio e nell'esercizio del credito nelle sue varie forme e con ogni modalità inclusa quella informatica e multimediale.

La Banca, difatti, offre la possibilità di sottoscrivere a distanza moduli, contratti e documentazione telematicamente e/o mediante tecniche di comunicazione a distanza, operando online e perfezionando contratti aventi ad oggetto propri prodotti o servizi tramite il portale www.azzoaglio.it.

A chi è rivolto

Possono sottoscrivere contratti telematici/a distanza, tutti i Clienti della Banca o anche coloro che desiderano diventare Clienti della Banca, ("Interessato/i") che rientrano nella categoria consumatori residenti fiscalmente in Italia, maggiorenni, non interdetti, inabilitati o sottoposti ad amministrazione di sostegno.

Tutti i Clienti e gli Interessati devono dotarsi, a proprie spese, di un collegamento telematico che possa consentire loro di accedere alle funzionalità ed ai servizi a distanza.

Come avviene il riconoscimento/l'adeguata verifica a distanza

La sottoscrizione di moduli e contratti avviene con le stesse modalità indipendentemente che i richiedenti siano o meno già Clienti della Banca.

Rischi

L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario determina un innalzamento del livello di rischio operativo. È un fatto noto che l'assenza di contatto personale tra la Banca e il Cliente può indurre quest'ultimo a scelte non del tutto ponderate. Inoltre, deve essere considerato che l'operatività a distanza determina il rischio di eccessiva movimentazione giornaliera ed una potenziale combinazione di prodotti e servizi che, nell'insieme, presentano un livello di rischio più elevato rispetto alle singole componenti.

Il Cliente prende atto altresì che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni (es. a causa di hacker, illecita appropriazione di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.). Il Cliente è tenuto a mantenere segreti e riservati tutti i codici, i dispositivi e le procedure funzionali per accedere che, nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento.

L'utilizzo delle "tecniche di comunicazione a distanza" comporta la responsabilità del Cliente per l'utilizzo, comunque e da chiunque effettuato, dei servizi per tutte le operazioni eseguite, tramite il proprio sistema di identificazione e sicurezza. Fermo restando l'impegno della Banca ad adottare ogni misura volta a limitare i rischi di utilizzi indebiti dei servizi, il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del sistema di identificazione nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo indebito, da chiunque operato, anche se in conseguenza di smarrimento o furto o sottrazione. A tal fine il Cliente deve operare con la diligenza e la prudenza che generalmente devono essere osservate da tutti nella cura dei propri interessi patrimoniali.

Dal momento che l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza può esporre al rischio di frodi, il Cliente è informato che è suo onere utilizzare sui propri dispositivi i più sofisticati accorgimenti tecnologici tempo per tempo disponibili, nonché strumenti/servizi che garantiscono elevati standard di sicurezza, al fine di evitare il rischio di frodi informatiche.

Il Cliente prende atto che la Banca potrà sempre produrre, quale prova dei contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite le tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure (informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle tecniche di comunicazione a distanza (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata).

Considerata, inoltre, la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle tecniche di comunicazione a distanza, sussiste la probabilità che i servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni, e ciò anche senza preavviso del Cliente. Ad esempio, onde consentire la verifica della sicurezza, nonché di ogni altro aspetto connesso con l'efficienza e la regolarità delle tecniche di comunicazione a distanza e del sistema di Identificazione e sicurezza utilizzati, il Cliente accetta che la Banca possa, in ogni momento, sospendere l'utilizzo di una o più tecniche di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e subordinare la riattivazione delle stesse al ricevimento delle conferme del caso.

Il Cliente deve utilizzare esclusivamente le applicazioni software ufficiali messe a disposizione dalla Banca, fermo restando che l'utilizzo di applicazioni software sviluppate da terze parti non autorizzate dalla Banca non è ammesso per ragioni di sicurezza e di conseguenza il cliente si assume ogni conseguente responsabilità in caso di violazione del presente divieto. Per le medesime ragioni il Cliente non deve utilizzare siti web, piattaforme informatiche o altre

modalità di accesso e utilizzo dei Servizi se sono fornite da terzi e non sono espressamente ammesse e autorizzate dalla Banca.

La fruizione dei servizi attraverso tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che tali tecniche comportano inevitabilmente.

Altri diritti del Cliente

Il Cliente, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione dei servizi, ha diritto di:

- opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza;
- ricevere i contratti e l'ulteriore documentazione su supporto cartaceo, con conseguente applicazione dei costi applicati dalla Banca. Difatti, l'invio delle comunicazioni in forma cartacea prevede l'applicazione al Cliente delle spese per la produzione e l'invio dei documenti stessi in formato cartaceo, nel rispetto della normativa vigente;
- di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DISPONIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Per quanto riguarda le modalità di sottoscrizione a distanza del contratto il Cliente appone sul documento contrattuale del prodotto/servizio scelto, in ogni sua parte, la propria firma elettronica avanzata (FEA) con One Time Password (OTP) alla quale ha precedentemente aderito.

Il Cliente prende atto che il contratto sottoscritto a mezzo FEA con OTP costituisce documento informatico ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (come successivamente modificato e integrato) e soddisfa i requisiti della forma scritta.

Il Cliente viene "guidato" nel processo di sottoscrizione, che non potrà essere avviato qualora non abbia preventivamente preso visione dei documenti relativi alla trasparenza del singolo prodotto/servizio dandone specifica conferma.

Il contratto deve considerarsi concluso nel momento in cui il Cliente, dopo aver completato il processo di richiesta/acquisto del prodotto online, sottoscrive per accettazione, in ogni sua parte, la proposta contrattuale con l'apposizione della FEA con OTP. Da tale momento, la sua accettazione può considerarsi giunta alla Banca e quindi conosciuta dalla predetta ai sensi degli artt. 1326 e 1335 Codice Civile, il contratto è concluso.

La Banca si riserva il diritto di respingere l'accettazione del Cliente qualora la documentazione rechi informazioni non coerenti ovvero riferite a documenti identificativi scaduti alla data di sottoscrizione e/o le valutazioni interne abbiano dato esito negativo con conseguente mancata conclusione del contratto.

La Banca comunica l'esito delle proprie valutazioni a mezzo mail ovvero, in caso di esito positivo, dando esecuzione al contratto pertanto acquista piena efficacia. In caso di valutazione negativa il contratto resta, invece, privo di ogni efficacia e si risolve; in tal caso al Cliente non viene addebitato alcun costo per lo svolgimento della fase valutativa.

Una volta che la Banca ha compiuto con esito positivo le verifiche di cui sopra e il contratto si è perfezionato, il Cliente riceve - qualora la tipologia del contratto lo richieda - il set relativo al prodotto acquistato (es. carta di debito, codici di accesso ecc.).

Immediatamente dopo il perfezionamento del Contratto, la Banca trasmette, agli indirizzi di posta elettronica e/o PEC del Cliente, il contratto su supporto durevole in formato pdf non modificabile.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA DISPONIBILITÀ DELLA CORRISPONDENZA

Tutta la corrispondenza e le comunicazioni indirizzate al Cliente in relazione ai rapporti con la Banca verranno trasmesse dalla Banca su supporto durevole non cartaceo agli indirizzi di posta elettronica e/o PEC del Cliente indicati alla Banca.

Il Cliente dà atto di essere consapevole dei rischi derivanti dall'utilizzo di un sistema di comunicazione a distanza e si impegna a provvedere alla tempestiva consultazione di tutte le comunicazioni inviate dalla Banca (che non è tenuta a darne preavviso al Cliente), e al tempestivo salvataggio/stampa delle stesse comunicazioni su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della documentazione per tutta la durata del rapporto.

Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento di ricevere la corrispondenza solo su supporto durevole cartaceo, inviando un'apposita richiesta scritta alla Banca. Le informazioni e le comunicazioni inviate su supporto durevole non cartaceo sono esenti da spese, mentre quelle inviate su supporto durevole cartaceo prevedono l'addebito delle relative spese.

LINGUE A DISPOSIZIONE

Il cliente/interessato può comunicare e concludere il contratto per l'acquisto di prodotti/servizi con la banca in lingua italiana.

L'invio al Cliente di lettere o di estratti conto, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca saranno fatti al Cliente in lingua italiana.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto concluso a distanza

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Il Cliente Consumatore, nel caso di commercializzazione a distanza del Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 67-*duodecies* del Codice del Consumo, dispone di un termine di 14 (quattordici) giorni per recedere dal Contratto stesso senza oneri e senza dover indicare il motivo, salvo quanto previsto dall'art. 67-*terdecies* del Codice del Consumo.

Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre alternativamente:

- a) dalla data della conclusione del contratto;
- b) dalla data in cui il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'articolo 67-*undecies* del Codice del Consumo, se tale data è successiva a quella di cui alla lettera a).

In caso di recesso le eventuali operazioni e i pagamenti disposti dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale si esercita il recesso si intenderanno validi ed efficaci nei suoi confronti. Analogamente si intenderanno validi ed efficaci i pagamenti dallo stesso ricevuti.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale del conto di pagamento

n° 12 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta del cliente

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

n° 12 giorni lavorativi 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 ordinario o raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC) a:

BANCO DI CREDITO P. AZZOAGLIO S.P.A.

Ufficio Reclami

Via A. Doria 17 - 12073 CEVA (CN)

Fax: 0174 722202

E-mail: reclami@azzoaglio.it

Pec: legale@pec.azzoaglio.it

ovvero in Filiale, con consegna del reclamo allo sportello.

L'Ufficio 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 consultare il sito 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

- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

GLOSSARIO

Banca	Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.a.
Cliente	Persona fisica che ha chiesto alla Banca l'apertura di un rapporto.
Interessato	Persona fisica che ha l'interesse di diventare Cliente della Banca.
Codice del consumo	È una norma emanata con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in materia di diritti del consumatore e successive modifiche ed integrazioni.
Consumatore	Si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Contratto a distanza	Si intende la conclusione di un contratto attraverso mezzi elettronici senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore.
Contratto telematico	Si intende un contratto concluso attraverso la rete telematica
Firma Elettronica Avanzata (FEA)	Firma elettronica connessa unicamente al firmatario e idonea a identificarlo, ottenuta mediante dati per la creazione di una firma elettronica che il firmatario può, con un elevato livello di sicurezza, utilizzare sotto il proprio esclusivo controllo e collegata ai dati sottoscritti in modo da consentire l'identificazione di ogni successiva modifica dei dati medesimi
One Time Password (OTP)	L'OTP è un codice di sicurezza richiesto per la disposizione della sottoscrizione, monouso, solitamente pervenuto via SMS o su apposita app mobile o via mail o su token fisico, direttamente al possessore del certificato di firma su HSM. Numero di cellulare, e-mail, app mobile o token fisico saranno prima stati certificati dall'azienda emittente

Sistema di autenticazione	È l'insieme di dispositivi e delle procedure (che comprendono numerazioni e/o codici numerici statici o dinamici e/o caratteristiche biometriche) che permettono al Cliente di avvalersi del Servizio attraverso qualsiasi modalità (es. personal computer, tablet, smartphone, smart tv, ecc.).
Supporto durevole	È qualsiasi strumento che permetta all'utente di servizi di pagamento di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni.
Tecniche di comunicazione a distanza	Si intendono tecniche di contatto con la clientela, diverse dalla pubblicità, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e del soggetto offerente o di un suo incaricato.