

## FOGLIO INFORMATIVO – SERVIZI TELEMATICI

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione Legale: **illimity Bank S.p.A.**  
Sede legale ed Amministrativa: Via Soperga 9 – 20124 Milano  
Numero di telefono: 02 82847200  
Numero di Fax: 059 2930001  
Numero Verde: 800 894477  
Sito Internet: [www.illimity.com](http://www.illimity.com)  
PEC: [illimity@pec.illimity.com](mailto:illimity@pec.illimity.com)  
Cod. ABI: 03395  
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche 5710  
Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: REA MI 2534291  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia  
Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

#### Offerta Fuori Sede – Soggetto Collocatore

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ Nr. Telefonico \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_  
Iscrizione ad albo/elenco \_\_\_\_\_ Nr. \_

### CHE COSA SONO L'INTERNET BANKING E IL TELEPHONE BANKING

#### CARATTERISTICHE

Internet Banking è uno sportello bancario virtuale della Banca, che utilizza Internet come canale per consentire al Cliente di effettuare le operazioni bancarie.

Telephone Banking è uno sportello bancario virtuale della Banca, che utilizza il telefono come canale per consentire al Cliente di effettuare le operazioni bancarie. Inoltre tramite il Telephone Banking il Cliente ha facoltà di richiedere informazioni sui propri rapporti in essere con la Banca (ad esempio il saldo del conto corrente) e/o sulle modalità di funzionamento degli altri servizi offerti dalla Banca (ad esempio il Cliente può chiedere di essere guidato per eseguire bonifici tramite Internet Banking). Fino a comunicazione da parte della Banca alla clientela, il Telephone Banking non è attivo.

Internet Banking e Telephone Banking (di seguito denominati anche Servizi Telematici) consentono al Cliente rispettivamente di effettuare operazioni di interrogazione e di disposizione il primo e di sola interrogazione il secondo sui rapporti di conto, sugli strumenti di pagamento abilitati, nonché sugli altri rapporti intrattenuti con la Banca.

Il Cliente, per utilizzare i Servizi Telematici, viene identificato dalla Banca attraverso specifiche procedure concordate che possono comprendere l'utilizzo di appositi dispositivi e/o di numerazioni, codici numerici/alfanumerici statici o dinamici (di seguito denominati anche "Codici"). Il Cliente per confermare alcune operazioni deve usare, unitamente ai Codici, un dispositivo di sicurezza generatore di codici monouso (token\*) se previsto, o il servizio di SMS CONFERMA e/o altra modalità preventivamente comunicata dalla Banca. Il dispositivo token è contraddistinto da un codice numerico e da una data di scadenza. In particolare, si tratta di un dispositivo hardware token, che la Banca dà in comodato al Cliente, dotato di display su cui vengono visualizzati i codici token per accedere ed operare con i Servizi Telematici. Il Cliente non può utilizzare il dispositivo token per fini diversi da quelli per cui gli è consegnato e non deve consegnarlo a terzi. Il comodato avrà durata dalla data di consegna del token fino alla data di scadenza indicata sullo stesso oppure fino all'eventuale recesso dai Servizi Telematici. Alla scadenza il token non sarà più utilizzabile ed il Cliente potrà chiedere alla Banca il rilascio di un nuovo dispositivo token, alle condizioni e con le modalità che saranno in vigore in quel momento. Il token viene consegnato dalla Banca al Cliente già attivo sui rapporti indicati. In caso di smarrimento o sottrazione del token, il Cliente dovrà darne tempestiva comunicazione alla Banca e attenersi alle istruzioni da questa fornite. Il Cliente può restituire il token alla Banca, senza alcun onere, chiedendone la sostituzione, qualora manifesti malfunzionamenti.

Il Cliente può utilizzare i servizi telematici 24 ore su 24 ogni giorno, salvo diversa comunicazione.

L'elenco di tutte le operazioni che possono essere effettuate con i Servizi Telematici è pubblicato sul sito Internet della Banca ed è disponibile in succursale.

Il Cliente, sul sito internet della Banca, ha la possibilità di ricercare le ricevute di alcune operazioni disposte tramite Internet Banking (bonifici, F24, etc...) per il periodo di tempo indicato in corrispondenza di ogni richiesta; trascorso tale periodo il Cliente può chiedere e ottenere copia dalla succursale di riferimento, alle condizioni economiche pattuite in fase di sottoscrizione del rapporto.

Il Servizio SMS Conferma è un servizio che limita il rischio di fuoriuscite di denaro a seguito di furti di identità elettronica (es.: phishing, virus che catturano le password). Prevede la conferma per alcune operazioni dispositive, effettuate per mezzo dei Servizi Telematici, tramite un codice autorizzativo che viene inviato al Cliente con un SMS al numero di cellulare indicato in fase di sottoscrizione del servizio stesso.

L'SMS riporterà una breve descrizione dell'operazione da confermare, il numero dell'operazione ed il codice autorizzativo. Il Cliente, per completare

l'operazione dispositiva, dovrà inserire nella pagina di "conferma operazione" il codice ricevuto con l'SMS relativo a quella operazione. Il Cliente può disattivare il Servizio contattando il Servizio Clienti.

### SICUREZZA NEI PAGAMENTI VIA INTERNET

La Banca mantiene aggiornata all'interno del suo sito internet una sezione denominata "Sicurezza" nella quale sono riportate tutte le informazioni e le procedure inerenti la sicurezza dei servizi di pagamento via internet. La presente sezione riporta, tra le altre informazioni:

- i requisiti in termini di apparecchiature utilizzate dal Cliente, software o altri strumenti necessari (per esempio software antivirus, firewall);
- i consigli per un utilizzo corretto e sicuro delle credenziali di sicurezza personali e dei servizi telematici;
- la procedura standard da seguire per l'autorizzazione delle disposizioni di pagamento, si comunica che all'interno delle singole procedure guidate (es. bonifico) sono riportate apposite e specifiche sezioni di assistenza ("Help") come ulteriori supporti per il Cliente;
- le procedure da seguire in caso di perdita o furto delle credenziali di sicurezza personalizzate, o dell'hardware o del software del cliente per l'accesso o l'esecuzione delle operazioni;
- i riferimenti da contattare per segnalare alla banca presunti pagamenti fraudolenti, incidenti sospetti o anomalie riscontrate durante l'utilizzo dei servizi telematici. La banca si prende carico tempestivamente delle segnalazioni e tiene il cliente informato circa gli eventuali interventi messi in atto.

La Banca, qualora rilevi problemi di sicurezza in ordine alle operazioni di pagamento impartite, anche mediante i canali telematici, può bloccare una specifica operazione di pagamento, dandone tempestiva comunicazione al Cliente agli ultimi recapiti comunicati alla Banca, utilizzando il canale di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro, privilegiando il canale telefonico. La Banca rappresenterà al Cliente le motivazioni per le quali l'operazione è stata bloccata e acquisirà dal Cliente tutte le informazioni utili per dar corso all'operazione medesima. Il Cliente, al fine di consentire la regolare esecuzione dell'operazione, potrà contattare la Banca mediante la succursale di riferimento o mediante i canali previsti sul sito della Banca, la quale, prima di procedere, sarà tenuta all'identificazione del Cliente stesso secondo i protocolli di sicurezza in uso. Il canale sicuro e protetto che la Banca utilizza per comunicare ai Clienti informazioni relative alla sicurezza nei pagamenti via internet, è esclusivamente la sezione "Sicurezza", presente sul suo sito internet. La Banca potrà periodicamente inviare comunicazioni (newsletter) oppure potrà pubblicare avvisi sulla Home Page del servizio Internet Banking e Remote Banking, se sottoscritti, per informare il Cliente che la suddetta sezione "Sicurezza" è stata aggiornata. Al fine di formare e fornire prevenzione in merito all'operatività effettuata tramite i Servizi Telematici, le informazioni inerenti a eventuali attacchi di "phishing" saranno riportate sia nella sezione "Sicurezza", sia mediante avvisi presenti sulla Home Page del sito internet protetto. La Banca non comunica mai tramite e-mail i codici (ad es. il P.I.N.) per l'accesso ai servizi di pagamento via internet.

Nel caso di operazioni di pagamento disposte via internet, la Banca può prevedere dei limiti massimi dell'importo delle singole operazioni di pagamento o della somma di più operazioni di pagamento disposte in un arco temporale ridotto, dandone chiaro ed esaustivo avviso al Cliente direttamente nella funzionalità on line dello specifico servizio di pagamento.

Il servizio di Internet Banking consente di effettuare singole operazioni di pagamento tramite bonifico bancario di importo minimo pari ad € 0,01 e che non potranno eccedere l'importo di € 260.000,00.

Esclusivamente per i bonifici istantanei (servizio al momento non disponibile), il limite massimo per ogni operazione di pagamento attualmente è pari a € 15.000,00 €.

Attenzione: la Banca, per motivi di sicurezza, ha la facoltà di sospendere o bloccare i codici per l'accesso ai Servizi Telematici ai Clienti che utilizzano strumenti volti a rendere anonima la navigazione su Internet.

### RISCHI TIPICI

I principali rischi connessi all'utilizzo dei Servizi Telematici sono costituiti da:

- i rischi collegati alla conservazione dei dispositivi di sicurezza (dispositivo token o in alternativa telefono cellulare) e dei codici personali che, se entrati in possesso di terzi estranei per qualsiasi ragione, potrebbero consentire l'indebito accesso al servizio e ai dati del Cliente, con conseguenti danni di natura economica e non;
- ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore anche non imputabili alla Banca;
- l'utilizzo dei Servizi Telematici può indurre il Cliente ad effettuare un numero notevole di transazioni, operando in una prospettiva intraday, esponendolo a maggiori rischi di dover sopportare perdite finanziarie importanti.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito riportiamo le condizioni economiche del prodotto che sono nella misura massima se a favore della Banca e nella misura minima se a favore del Cliente.

### SERVIZI TELEMATICI

#### SPESE FISSE

Dettaglio Condizioni	Internet Banking	Telephone Banking
Attivazione	Gratuita	Gratuita
Disattivazione	Gratuita	Gratuita
Costo da sostenere in caso di richiesta di emissione di nuovo Codice Cliente	0 €	
Costo di attivazione/gestione del singolo dispositivo token	0 €	
	0 € in caso di sostituzione del dispositivo fisico in seguito a furto-smarrimento e danneggiamento-deterioramento	

Canone	Gratuito	Gratuito
Canone per utilizzo del dispositivo token	Gratuito	
Costo per ritiro del dispositivo token	Gratuito se ritirato in Succursale o consegnato dal gestore 0 € se spedito al cliente	
Notifica SMS Conferma	Gratuita	

**SPESE VARIABILI**

Dettaglio Condizioni	Internet Banking	Telephone Banking
Commissione per richieste quotazioni tramite operatore	-	Gratuita
Commissione per richieste tramite operatore di saldo e movimenti C/C, saldo e movimenti Carta di credito.	-	Gratuita
SMS Notifica (La disponibilità del servizio è condizionata dai prodotti sottoscritti)	0,20 Euro ad invio SMS	

## CLAUSOLE CONTRATTUALI

### PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE O IL SERVIZIO

#### **Legge applicabile - Determinazione del foro competente - Soluzione stragiudiziale delle controversie – Mediazione**

Il presente Contratto ed ogni rapporto con il Cliente disciplinato dallo stesso sono regolati dalla legge italiana. Ai fini della determinazione del foro competente, la Banca elegge domicilio in Milano presso la propria sede legale in Via Soperga, n. 9, 20100 Milano. Nel caso in cui il Cliente concluda il presente Contratto in qualità di consumatore ai sensi della vigente normativa (Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206) per ogni controversia è competente il Foro nella cui circoscrizione si trova il luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente, diversamente il foro esclusivamente competente è quello di Milano.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari (diversi dai servizi di investimento), il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a Illimity Bank S.p.A. Via Soperga, n. 9, 20100 Milano o all'indirizzo email [reclami@illimity.com](mailto:reclami@illimity.com). La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 30 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dalla Legge 9 agosto 2013 n. 98, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - all'Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure
- ad 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 al comma precedente presso l'ABF.

Sempre al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, in relazione all'obbligo previsto dalla Legge 9 agosto 2013 n. 98 di esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria ed anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e la Banca possono ricorrere:

- all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario",
- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), dove è consultabile anche il relativo Regolamento, oppure
- ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

**Durata del contratto e recesso – Tempi di chiusura.** Il presente Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza spese e senza penalità, inviando alla Banca una lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure comunicandolo alla Banca tramite il Call Center.

Il recesso comporta la disattivazione dei Servizi Telematici da parte della Banca, alla ricezione della comunicazione di recesso. La disattivazione dei Servizi Telematici avviene in automatico dopo che vengono chiusi tutti i servizi ad esso collegati, come ad esempio i conti correnti, conti titoli o carte di pagamento.

Anche la Banca potrà recedere in qualsiasi momento inviando al Cliente una lettera raccomandata con avviso di ricevimento con preavviso di almeno 1 giorno e con effetto immediato al ricorrere di una giusta causa. Il Cliente rimborsa alla Banca le spese derivanti dall'esecuzione delle operazioni in corso. Il contratto si intende risolto automaticamente nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a fallimento o ad altra procedura concorsuale.

## LEGENDA

Token	Dispositivo fisico generatore di codici token monouso, necessario per operare attraverso i Servizi Telematici
Tecniche di comunicazione a distanza	Modalità di comunicazione che si sviluppa attraverso Servizi Telematici regolamentati dall'apposito contratto denominato "Servizi Telematici"
Sezione protetta del sito	Sezione del sito internet della Banca alla quale si accede attraverso codici personali rilasciati dalla Banca al Cliente