



NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI
(D.LGS 385 DEL 01/09/1993 e successivi aggiornamenti)

HAPPY BANKING

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO S.p.A. - GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA

Sede Sociale: Viale Marti, 443 -55100 - Lucca - Iscr. Albo Aziende di Credito n. 5564 - R.E.A. - Lucca n. 181609
Codice Banca n.3242 – Cod. Fisc. e Partita IVA n. 01880620461 - Tel. 0583 43271 - Fax 0583 491255 – www.bancodilucca.it
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia,
iscrizione all'albo delle Aziende di Credito presso Banca d'Italia n. 5564

In caso di offerta "Fuori Sede" compilare i riferimenti del soggetto che entra in contatto con il cliente:

Soggetto: _____ Società: _____ Qualifica: _____

Indirizzo: _____ Numero di telefono: _____ e-mail: _____

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia di questo documento dal soggetto sopra indicato:

Nome del Cliente: _____ Data e Firma del Cliente _____

La Banca non commercializza questo prodotto attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

CHE COS'É L'INTERNET BANKING

L'Internet Banking permette al Cliente di accedere, via Internet 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, alle funzioni informative e dispositive (se previste), relativamente ai rapporti di conto corrente, dossier titoli e agli altri rapporti attivati.

Accesso al servizio, autorizzazione delle disposizioni e sistemi di sicurezza

L'accesso al servizio avviene tramite la digitazione di un "codice identificativo utente" e di una password. Per concludere le transazioni dispositive, è necessaria una ulteriore password generata tramite i seguenti sistemi alternativi scelti dal Cliente in base alle proprie necessità:

- il servizio "**Secure Call**", attivato all'atto della sottoscrizione del contratto, subordinatamente al possesso di un numero cellulare italiano, che consente di autorizzare le operazioni tramite una telefonata dal cellulare del Cliente ad un numero verde gratuito visualizzato nella schermata di conferma sul proprio dispositivo (PC/ tablet/ smartphone). Dopo che il Cliente ha chiamato il numero verde, una voce registrata chiede di inserire, come conferma, il codice di 4 cifre visualizzato sempre sulla schermata del proprio dispositivo (PC/ tablet/ smartphone). Se il Cliente opera dall'estero per concludere l'operazione deve prima spuntare il messaggio "*Sono all'estero e voglio procedere alla conferma dell'operazione attraverso cellulare*": In tal caso il Cliente riceve una telefonata al suo numero abilitato al servizio Secure Call che gli fornisce le indicazioni per dare la conferma. Il costo della chiamata dal confine italiano al paese estero è a carico del Cliente, in linea con la tariffa internazionale contrattualizzata con la propria compagnia telefonica;
- il dispositivo "**Digipass**", consegnato e attivato al momento della sottoscrizione del contratto, che consente al Cliente di autorizzare le operazioni inserendo il codice numerico di 6 cifre generato con casualità dallo stesso strumento.

Il Cliente ha la facoltà di attivare anche il servizio aggiuntivo "email/SMS alert" che consente l'invio di email/SMS di notifica al verificarsi di determinati eventi o disposizioni effettuate sull'Internet Banking.

I profili operativi

Sono disponibili vari profili operativi:

- **profilo Documentale**: consente la sola visualizzazione dei documenti inviati dalla Banca (es. estratto conto, ecc.);
- **profilo Informativo**: consente la visualizzazione dei saldi e dei movimenti dei conti correnti e dei depositi titoli; oltre alla visualizzazione di documenti (es. estratto conto, ecc.);
- **profilo Base**: oltre alle funzioni previste dal profilo informativo è possibile attivare la funzionalità dispositiva che consente di effettuare disposizioni di bonifico o giroconto, inserire bonifici periodici, pagare F24, prenotare il pagamento di effetti, effettuare ricariche telefoniche, pagare MAV/RAV, pagare bollettini postali, bancari e CBILL, pagare il bollo ACI auto e moto ed effettuare ricariche Nexi Ricaricassa e ricariche telefoniche;
- **profilo Trading**: oltre alle funzioni previste dal profilo Base vengono fornite in tempo reale le informazioni e le quotazioni (sia mercato diurno che *After Hours*) relative ai titoli Azionari quotati sulla Borsa Italiana, Mercato Telematico Azionario (MTA), ETF e Fondi Chiusi, Titoli di Stato, Obbligazioni, Obbligazioni Convertibili, Mercato EuroTLX, Diritti, Indici, Cambi. Sono inoltre disponibili la Watch List, Grafici e Cambi Valutari, informazioni relative ai Fondi e la consultazione delle Gestioni Patrimoniali. Inoltre consente di effettuare operazioni di compravendita di titoli azionari e warrant e di titoli obbligazionari italiani, quotati sulla Borsa Valori di Milano, titoli quotati su EuroTLX e ETF e Fondi Chiusi. L'inoltro degli ordini sul mercato sarà vincolato agli orari di operatività del mercato stesso. Sono inoltre disponibili le informazioni sulla situazione degli ordini.



SmartCash

Per i profili BASE E TRADING, il Cliente Consumatore può attivare il servizio SMARTCASH ATM che consente di prelevare contante da ATM convenzionati, tramite l'utilizzo di dispositivi smartphone e con l'ausilio della relativa APP.

I principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presente:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- modifiche/ aggiornamenti applicativi per esigenze di carattere tecnico oppure per migliorare l'efficienza e/o la sicurezza del servizio offerto che comportano la necessità da parte del Cliente di adeguare i propri dispositivi hardware e relativi software per salvaguardare la continuità del servizio. Il Cliente è responsabile della idoneità e affidabilità delle apparecchiature, dei collegamenti e dei programmi utilizzati per il colloquio telematico con la Banca, nonché del mantenimento dei citati requisiti nel tempo;
- il Cliente deve garantire il rispetto delle indicazioni fornite dalla Banca relativamente alle procedure ed agli strumenti necessari per le operazioni di identificazione, bilateralmente efficaci, dell'identità del Cliente e della Banca, da eseguire all'atto del collegamento e durante i successivi scambi di flussi. Il Cliente è responsabile dell'esattezza e della autenticità delle istruzioni date nonché della correttezza dei flussi inviati;
- sospensione o rifiuto dell'esecuzione di un pagamento se non sono soddisfatte le condizioni previste dall'"Accordo quadro dei servizi di pagamento" o per altro giustificato motivo. In caso di sospensione o rifiuto, la Banca comunica tramite canale telefonico o comunicazione elettronica le informazioni sulla mancata esecuzione e le relative motivazioni, riservandosi di addebitare al Cliente le spese della comunicazione. In caso di sospensione, l'ordine si intende ricevuto dalla Banca quando vengono meno le ragioni della sospensione stessa;
- rischio informatico, furto dell'identità (cattura della password). Il Cliente è responsabile in caso di indebito uso dei codici, comunque avvenuto, anche se causato da smarrimento o furto;
- il Cliente deve rispettare scrupolosamente le raccomandazioni per un corretto uso dei servizi di pagamento messe a disposizione dalla Banca anche sul suo sito internet;
- il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo delle chiavi di accesso fornite dalla Banca si impegna a custodirli ed utilizzarli con la massima diligenza. In caso di sottrazione o smarrimento di tutti o di alcuni codici, il Cliente deve darne tempestiva comunicazione alla Filiale che ha aperto il servizio, personalmente oppure a mezzo di lettera. La Filiale che riceve la comunicazione può richiedere al Cliente di denunciare i fatti all'Autorità competente. Ricevuta la relativa comunicazione, la Banca provvede a bloccare l'utenza interessata;
- il Cliente è responsabile della custodia e conservazione del dispositivo Digipass. In caso di furto o smarrimento, il Cliente deve effettuare regolare denuncia alla Pubblica Sicurezza inoltrandone apposita copia alla filiale di riferimento della Banca. La filiale provvede al blocco immediato dell'operatività effettuando la relativa sostituzione se richiesta.;
- sospensione del servizio anche senza preavviso nei seguenti casi: interventi di aggiornamento tecnico, sicurezza del servizio, utilizzo improprio o difforme dalle norme indicate nel contratto da parte del Cliente;
- per quanto riguarda il Profilo Trading, si evidenzia come il suo utilizzo può indurre ad aumentare il numero delle proprie transazioni operando in una prospettiva *intraday*.

INTERNET BANKING – HAPPY BANKING

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti per un contratto di Internet Banking.

Questo vuol dire che il prospetto non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti in relazione sia al singolo deposito sia all'operatività del singolo cliente.

Tutte le voci di costo sono espresse al valore massimo applicabile (ad esclusione di quelle con una diversa e specifica indicazione).

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO		
Canone annuo	profilo informativo profilo base profilo trading profilo documentale	€ 12,00 + iva € 42,00 + iva € 42,00 + iva € 0,00 + iva
Costo rilascio nuova busta PIN		€ 0,00 + iva
Spese sospensione contratto, su iniziativa della banca, per inutilizzo per un periodo superiore a 180 giorni		€ 6,00 + iva
Importo massimo giornaliero / mensile bonifici		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo giornaliero / mensile bonifici effettuati con il servizio My Bank		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo singola ricarica telefonica		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo giornaliero per ricariche telefoniche		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Generazione fattura		A richiesta del Cliente
Periodicità di fatturazione		Trimestrale posticipato
Costo rilascio dispositivo DIGIPASS ⁽¹⁾ successivo al primo (richiesto a seguito rottura, smarrimento, ecc...) (accessorio per One Time Password per i profili dispositivi "Base e Trading")		€ 15,00
Costo per avvisi informativi tramite SMS sui servizi bancari e finanziari		€ 0,15 + iva
Costo avvisi tramite SMS per operazioni disposte da Internet Banking/Corporate Banking ⁽²⁾ (l'invio degli avvisi tramite email, dove previsto, è sempre gratuito).		€ 0,15 + iva
Costo avvisi tramite SMS per operazioni con carta di debito BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT® ⁽³⁾		€ 0,00
Commissioni relative ad operazioni di pagamento con addebito in conto corrente		Indicate nel Foglio Informativo "Servizi Incassi/Pagamenti e Servizi Vari"

⁽¹⁾ E' prevista la fornitura gratuita del primo dispositivo "Digipass", per i profili dispositivi "Base" e "Trading" non attivi con il Servizio Secure Call.

⁽²⁾ Il servizio è attivato su richiesta del Cliente. Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di predeterminate operazioni disposte tramite il prodotto di "Happy Banking". Per le operazioni di Bonifico il messaggio sms viene inviato per operazioni di importo non inferiore a € 50,00.

⁽³⁾ Il servizio è attivato su richiesta del Cliente. Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di operazioni effettuate con carta di debito BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT® di importo pari o superiore all'importo pattuito. In ogni caso il suddetto importo pattuito non può essere inferiore a € 150,00.

CONDIZIONI ECONOMICHE SERVIZIO SMARTCASH ATM

VOCI DI COSTO		
Canone annuo		€ 0,00
Massimale giornaliero operazioni di prelievo presso sportelli ATM		€ 500,00
Massimale mensile operazioni di prelievo presso sportelli ATM		€ 1.500,00



RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

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

Tempi massimi di chiusura del rapporto

Il recesso provoca la chiusura del contratto immediatamente. Il tempo massimo di chiusura del rapporto è pari a 5 giorni lavorativi.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento, per posta ordinaria all'indirizzo "Banco di Lucca e del Tirreno S.p.A. – Ufficio Reclami – Viale Agostino Marti, 443 – 55100 Lucca", o per posta elettronica alla casella reclami@bancodilucca.it o tramite pec a reclami-bancolucca@pec.it ovvero consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può 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.

Nel caso in cui il Cliente abbia esperito il suddetto procedimento presso l'ABF si intende assolta la condizione di procedibilità prevista dalla normativa più oltre indicata. 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 dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità, il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, ricorrendo:

- all'*Organismo di Conciliazione Bancaria* costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (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.

LEGENDA

Canone	E' il corrispettivo che il cliente paga periodicamente alla banca per l'utilizzo dello specifico servizio. Viene di regola addebitato sul conto corrente del cliente. La periodicità del versamento può essere variabile.
Busta PIN	Busta che contiene la password per il primo accesso (che dovrà essere immediatamente modificata dal Cliente).
Digipass	E' un dispositivo di sicurezza che permette di generare delle password utilizzabili una sola volta per la conferma di disposizioni (bonifici, ordini titoli).
SmartCash	APP (Applicazione Mobile) che consente di prelevare contante da ATM convenzionati, tramite l'utilizzo di dispositivi smartphone. Alcune funzionalità richiedono la registrazione dell'utente.
Secure Call	Servizio subordinato al possesso di un numero cellulare italiano, che permette, tramite una telefonata ad un numero verde, la digitazione di un codice generato in maniera casuale dalla procedura; per la conferma delle disposizioni inserire.
MyBank	E' un servizio europeo di pagamento per e-commerce, promosso dall'Autorità Bancaria Europea (EBA), che permette di effettuare pagamenti elettronici utilizzando direttamente il proprio Internet Banking "Happy Banking" senza alcun scambio di dati riservati in rete, effettuando un bonifico SEPA.



RACCOMANDAZIONI PER UN CORRETTO UTILIZZO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO ONLINE

- ❑ Custodire con cura i propri dati di accesso, non salvandoli sul proprio computer, mantenendo separati username e password, e modificando periodicamente quest'ultima.
- ❑ Scegliere una password di accesso sicura utilizzando numeri, lettere e simboli e non parole che derivino da informazioni personali facilmente ottenibili da malintenzionati. Solo in questo caso ha efficacia il doppio livello di sicurezza utilizzato per l'operatività online.
- ❑ Non fornire MAI le proprie password ad alcuno. Si precisa che nessun dipendente è autorizzato a richiederle, pertanto è opportuno diffidare di qualsiasi richiesta in tal senso, sia essa effettuata di persona oppure tramite telefono, posta, e-mail o altro mezzo.
- ❑ Accedere sempre ai servizi online digitando www.lacassa.com, evitando di "cliccare" su eventuali collegamenti presenti nelle e-mail e di dare adito ad eventuali richieste in esse contenute. La Cassa di Risparmio di Ravenna e tutte le Banche del Gruppo Bancario Cassa di Risparmio di Ravenna non richiedono MAI di accedere via email ai servizi online e neppure di fornire le credenziali di accesso ai servizi medesimi per eventuali controlli.
- ❑ Assicurarsi che la pagina web in cui si inseriscono dati personali sia protetta, diffidando dei "pop-up". Per verificare che la pagina web sia protetta, controllare che l'indirizzo sia preceduto da "https" e che sul browser sia presente l'icona che attesta il collegamento ad un sito protetto, solitamente posizionata in basso a destra.
- ❑ Controllare regolarmente gli estratti conto dei propri conti e depositi, per assicurarsi che le transazioni riportate siano quelle realmente effettuate.
- ❑ Installare e mantenere costantemente aggiornato il software dedicato alla sicurezza del proprio dispositivo, in particolare: Sistema Operativo, Personal Firewall, Antivirus ed Anti-spyware.
- ❑ Contattare immediatamente la propria Filiale / l'Help Desk nei seguenti casi:
 - sono stati forniti a terzi i propri codici di accesso
 - è stata dimenticata la propria password o persa la busta PIN per il primo accesso (prima di essersi collegati per la prima volta)
 - si sono ricevute e-mail "sospette"
 - si notano transazioni sospette ed inattese nell'estratto conto
 - si notano sequenze operative diverse da quelle abituali con richiesta del codice di autorizzazione prima della conferma dei dati inseriti o prima dell'inserimento dei dati della disposizione.