

## FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

### SERVIZI ON LINE (servizio di Internet Banking)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Aletti & C. (Suisse) S.A.  
Via Magatti, 6 - 6900 Lugano (CH)  
Telefono: 004158 200 62 00 – Fax: 004158 200 62 45  
Sito internet: <http://www.alettisuisse.ch/> E-mail: [private@alettibank.ch](mailto:private@alettibank.ch)  
L'Elenco di banche e commercianti di valori mobiliari autorizzati dalla FINMA è reperibile al seguente indirizzo internet: <https://www.finma.ch/it/finma-public/istituti-persone-e-prodotti-autorizzati/>

#### INFORMAZIONI SUL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE

(Da completare a cura del soggetto incaricato prima della consegna al cliente)

**Aletti & C. Banca di Investimento Mobiliare S.p.A.** - Sede legale: Passaggio Duomo, 2 – 20123 Milano.  
Codice Fiscale e Partita Iva: 00479730459, Telefono: 02 850866 - Fax: 045 8255988 - Sito Internet:  
[www.alettibank.it](http://www.alettibank.it) – E-mail: [info@alettibank.it](mailto:info@alettibank.it) - Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia: n. 5383

Cognome e Nome:

Telefono:

e-mail

Qualifica

Numero di iscrizione in Albi / Elenchi

#### CHE COS'E' IL SERVIZIO DI INTERNET BANKING

Il servizio di Internet Banking è un servizio offerto alla clientela che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto.

Attraverso questo canale tutti i clienti possono accedere online ai propri rapporti (conto corrente e dossier titoli) ed usufruire di servizi informativi (saldo e movimenti conto, situazione dossier) oltre che disporre operazioni di banking (bonifici.).

Per le condizioni applicate alle operazioni effettuate con il Servizio Internet Banking si vedano i fogli informativi dei rapporti collegati.

#### Modalità di attivazione

Per aderire al servizio ON LINE è necessario essere titolari di un contratto di conto corrente presso la Banca e richiedere di aderire, sottoscrivendo l'apposito contratto, al servizio che consente di monitorare i propri rapporti e permette l'accesso ai servizi dispositivi via internet.

Sono disponibili inoltre servizi dispositivi di banking per i quali è necessario sottoscrivere il contratto per la prestazione di ordini di pagamento a favore di terzi e pagamenti vari.

#### Sicurezza e accesso al Servizio

L'accesso al Servizio avviene attraverso il seguente indirizzo internet: <https://ebanking.alettibank.ch>.

L'identificazione avverrà attraverso il codice identificativo consegnato in fase di adesione al servizio, la Password usa e getta generata dal Token e la password associata all'utente da lui stesso creata.

### **Principali rischi tipici (generici e specifici)**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (canone, commissioni e altre spese di servizio, ecc.);
- rischi legati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, quali l'interruzione, il rallentamento o il mancato accesso alla rete Internet o alla rete telefonica;
- smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di riconoscimento per l'accesso e l'operatività del servizio, prima che il Cliente ne richieda il blocco;
- smarrimento o furto di apparecchiature elettroniche che conservino la memorizzazione dei codici di accesso;
- interruzioni, sospensioni o anomalie di servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca (blocco dei flussi dati da parte dei fornitori, interruzioni del servizio di erogazione dell'energia elettrica o del Centro Messaggi del gestore telefonico, ecc.);
- ritardo o mancata esecuzione di transazioni e/o di invio messaggi causati dalle interruzioni di cui al punto precedente;
- rischi connessi ad una parziale conoscenza delle regole di funzionamento dei servizi dispositivi o degli strumenti richiesti per l'utilizzo del servizio (uso di base del personal computer, degli applicativi, di un telefono cellulare, ecc.).

### **Assistenza clienti**

L'Assistenza clienti è accessibile ai seguenti recapiti:

- via telefono al numero +41 (0)58 200 62 00
- via e-mail all'indirizzo [private@alettibank.ch](mailto:private@alettibank.ch)

## **CONDIZIONI ECONOMICHE (gli importi sono addebitati direttamente sul conto corrente collegato)**

### **Servizi on line (internet banking)**

▪ Canone annuo	200.00 CHF
▪ Attivazione dispositivo token	0.00 CHF
▪ Mancata restituzione dispositivo token	500.00 CHF
▪ Sostituzione dispositivo token	500.00 CHF
▪ Spedizione dispositivo token	0.00 CHF

### **Informazioni Particolari**

- Frequenza di invio del documento di sintesi minima annuale

## **RECESSO E RECLAMI**

### **Recesso in caso di Offerta Fuori Sede**

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge:

- il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e fogli informativi;
- restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

### **Recesso dal contratto**

1. Il contratto di servizio di internet banking ha durata indeterminata ed il Cliente può recedere in qualsiasi momento, con effetto immediato, senza penalità e senza spese di chiusura, inviando comunicazione scritta alla Banca.
2. La Banca può recedere dal contratto con un preavviso di almeno due mesi da comunicarsi al Cliente su supporto cartaceo. I termini di cui al presente punto non si applicano nel caso in cui sussista un giustificato motivo, nel qual caso il recesso comunicato dalla Banca ha efficacia immediata. Il recesso dal contratto da parte della Banca provoca la chiusura del deposito e di tutti i servizi che accedono allo stesso. Il recesso dal contratto di deposito comporterà altresì il diritto di esigere sempre il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto.
3. In caso di recesso dal contratto del Cliente o della Banca, le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dall'utilizzatore solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.
4. Il recesso dal servizio di internet banking da parte della Banca o del Cliente provoca la chiusura di tutti i servizi che ad esso sono riconducibili, fatta salva, per tali servizi, la possibilità di concordare, qualora sia possibile, il loro mantenimento prevedendo differenti modalità di regolazione.
5. I rapporti d'affari con la banca non si estinguono in caso di morte del Cliente, dichiarazione di morte presunta o di scomparsa, incapacità civile o assoggettamento a procedure d'insolvenza (fallimento, concordato, ecc.), e rimangono in vigore sino a che non sia comunicata una revoca scritta da parte del Cliente stesso e/o dei suoi rappresentanti legali o giudiziali, oppure dei suoi successori e fornite se del caso le necessarie istruzioni.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

30 giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della comunicazione scritta da parte del cliente.

### **Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

1. Nel caso in cui sorga un contrasto tra il Cliente e la Banca relativamente all'interpretazione ed applicazione dei Contratti così come integrati dal presente Addendum, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- attraverso lettera raccomandata A/R indirizzata a: Banca Aletti & C. (Suisse) S.A. Via Magatti, 6 - 6900 Lugano (CH), oppure,
- per via telematica all'indirizzo mail [reclami.LPS@alettibank.ch](mailto:reclami.LPS@alettibank.ch), come indicato nel sito <http://www.alettisuisse.ch/>.

2. La Banca deve rispondere su supporto cartaceo o altro supporto durevole:

- entro quindici giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro quindici giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà 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 Cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro trenta giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, diversi dai servizi di pagamento.

3. Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo, o non ha ricevuto risposta entro il termine previsto dal precedente comma 2, potrà attivare la procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia o di mediazione per la conciliazione, di seguito descritta.

4. Ai sensi dell'art. 128-bis del TUB, nel caso di controversie aventi ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF" disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, il

Cliente potrà ricorrere all'ABF solo qualora la pretesa abbia un valore non superiore a euro 100.000. Il ricorso deve essere sottoscritto dal Cliente e può essere presentato personalmente dal Cliente o per conto del Cliente da una associazione di categoria alla quale lo stesso aderisca o da altro rappresentante a ciò autorizzato. In tali casi, il ricorso è sottoscritto anche dal Cliente o corredato di procura. Il ricorso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e può essere, alternativamente: inviato direttamente secondo le modalità indicate sulla modulistica alla segreteria tecnica del collegio competente e a qualunque Filiale della Banca d'Italia o presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano decorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Se il Cliente propone il ricorso di cui sopra deve darne tempestiva comunicazione alla Banca inviandole copia del ricorso con lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata agli indirizzi indicati nel precedente comma 1. Ulteriori informazioni sul sistema di risoluzione delle controversie di cui all'art. 128-bis TUB sono reperibili sul sito internet dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)). Se la decisione dell'ABF è ritenuta non soddisfacente, il Cliente, la Banca o entrambi possono rivolgersi al giudice.

5. Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF, può attivare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, del D.Lgs. 28/2010. La procedura di mediazione può essere esperita, singolarmente dal Cliente o in forma congiunta con la Banca, innanzi al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Resta impregiudicata la facoltà del Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

6. Se il Cliente intende rivolgersi all'Autorità Giudiziaria per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione dei Contratti, così come integrati dal presente Addendum con la Banca deve preventivamente, ove previsto dalla legge pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF secondo quanto previsto dal precedente comma 4 oppure esperire la procedura di mediazione di cui al precedente comma 5.

7. Il Cliente può altresì presentare esposti alla FINMA e/o alla Banca d'Italia, restando in ogni caso impregiudicato il diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

<b>LEGENDA</b>	
<b>Anomalie di servizio</b>	Eventi che producono risposte di sistema non congruenti con le istruzioni originariamente impartite.
<b>E-mail (electronic mail)</b>	Letteralmente: "posta elettronica". Identifica una tipologia di spedizione di messaggi di testo sotto forma elettronica.
<b>Modalità protetta</b>	I dati inseriti e le informazioni visualizzate vengono crittografate, in modo da risultare "illeggibili" durante il transito attraverso Internet.
<b>Servizi on line (internet banking)</b>	E' il servizio di Internet Banking della Banca che, attraverso l'utilizzo della rete Internet in modalità protetta e riservata, permette di operare in completa autonomia al fine di ottenere informazioni e disporre transazioni a valere sui rapporti abilitati, con le modalità previste dal contratto.
<b>SMS</b>	Short Message Service – Servizio di invio di brevi messaggi di testo attraverso reti di fonia mobile.