



CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO  
BANCA DI CASCIA

**FOGLIO INFORMATIVO**

relativo al servizio di

**RELAX BANKING**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA****CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA – SOC. COOPERATIVA**

Codice ABI: 08457

Sede Legale e Amministrativa in REGGELLO (50066), Via J.F. Kennedy, 1 – Firenze

Codice Fiscale, partita IVA e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Firenze 00645190489

Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia n. 891.20

Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative n. A165313

R.E.A. Firenze n. 38847

S.W.I.F.T. code n. ICRA

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR

Aderente Arbitro Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie e finanziarie – ABF

**CONTATTI**Sito internet: [www.bccvaldarnoflorentino.it](http://www.bccvaldarnoflorentino.it)E-mail: [info@bccvaldarnoflorentino.it](mailto:info@bccvaldarnoflorentino.it) (servizio gratuito)

Tel. 055-868058 - Fax. 055-8667063 (costo in base alle tariffe applicate dai vari operatori di rete fissa / mobile)

Numero verde 800-010482 (servizio gratuito)

Numero verde assistenza RelaxBanking: 800-929146 (servizio gratuito)  
[inforelax@bccsoar.it](mailto:inforelax@bccsoar.it)Ufficio Reclami Via J.F. Kennedy, 1 – 50066 Reggello (FI)  
Indirizzo e-mail: [ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it](mailto:ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it)**INFORMAZIONI ULTERIORI IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE**

Nome e Cognome del soggetto che consegna il Foglio Informativo al cliente: \_\_\_\_\_

Qualifica: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Num. Tel.: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del cliente cui il Foglio Informativo è stato consegnato: \_\_\_\_\_

*Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto il Foglio Informativo, il documento "Principali Diritti del Cliente", oppure la Guida del Prodotti ed i Tassi Effettivi Globali medi (TEGM) previsti dalla legge 108/1996 dal soggetto sopra indicato*

Data \_\_\_\_\_

Firma per avvenuta ricezione \_\_\_\_\_

## CHE COSA E' IL RELAX BANKING

Con il presente contratto il Cliente, che abbia già presso la Banca un rapporto di conto corrente, può accedere ad uno o più Servizi attraverso l'uso di specifici strumenti (computer, telefono cellulare GSM o WAP), alternativi ai tradizionali canali bancari, tramite una connessione internet o altro tipo di connessione. In particolare i Servizi usufruibili sono distinte tra cliente "Famiglia" e cliente "Impresa".:

1) **RELAX BANKING FAMIGLIA**: consente al Cliente di accedere a:

- a) **Online Banking** - consente, con la massima sicurezza e riservatezza, sia l'accesso alle più dettagliate informazioni sul conto corrente, sia di effettuare le principali disposizioni (tra le operazioni effettuabili tramite questo servizio si ricordano a titolo esemplificativo: visualizzazione saldi e movimenti di conto corrente, disposizione di ordini di pagamento (bonifici) o di incasso (RiBa, Rid, ecc.);
- b) **Online Trading** - possibilità offerta dalle banche ai propri clienti, di operare direttamente in Borsa attraverso l'utilizzo di una password personale, con la conseguente automatica registrazione delle operazioni effettuate con queste modalità sulla propria posizione titoli. Si possono effettuare Operazioni Interrogative di semplice verifica della situazione della propria posizione titoli oppure di controllo del costo del titolo e Operazioni Dispositive di acquisto/vendita di strumenti finanziari; in particolare il profilo IRON è senza informativa finanziaria; il profilo BRONZE è con informativa finanziaria Pull ritardata (è il cliente che chiede l'aggiornamento che è ritardato rispetto al momento della richiesta); il profilo SILVER è con informativa finanziaria Pull (è il cliente che chiede l'aggiornamento che è in tempo reale rispetto al momento della richiesta); il profilo GOLD è con informativa finanziaria Push (è in automatico l'aggiornamento dei dati che è in tempo reale); il profilo GOLD PLUS è con informativa finanziaria Push con book (è in automatico l'aggiornamento dei dati che è in tempo reale ed inoltre vengono visualizzate le migliori 5 proposte in acquisto e vendita);
- c) **Fast Bank** - il servizio consente al cliente, mediante funzionalità dispositive appositamente predisposte, di effettuare, tramite la rete Internet, la ricarica del credito telefonico per l'utilizzo di apparecchi cellulari, il pagamento del canone RAI, nonché taluni altri pagamenti meglio specificati nelle relative istruzioni tecniche;
- d) **Pagamento deleghe F24** - il servizio consente al cliente di conferire tramite la rete Internet, con le modalità e secondo le specifiche tecniche indicate nelle Note Operative costituenti parte integrante del Manuale, delega irrevocabile alla banca e/o alle Banche, presso le quali il cliente è titolare di rapporto di conto corrente, al pagamento di imposte, tasse, tributi, contributi, oneri fiscali e previdenziali;
- e) **Portale Documentale** - il servizio permette di ricevere gratuitamente l'estratto conto in formato elettronico, le contabili e le comunicazioni; e quindi sostituire integralmente la necessità di ricevere l'estratto conto cartaceo azzerando il costo di spedizione;
- f) **Ricarica Carta Prepagata Tasca** - il servizio permette di ricaricare la Carta Prepagata Tasca direttamente dal proprio computer con addebito sul proprio conto corrente. La ricarica sarà operativa entro poche ore o, al mattino, entro il giorno lavorativo successivo.

2) **RELAX BANKING IMPRESA**: consente al Cliente di accedere a:

- a) **Online Banking** - consente, con la massima sicurezza e riservatezza, sia l'accesso alle più dettagliate informazioni sul conto corrente, sia di effettuare le principali disposizioni. Inoltre, grazie alla funzionalità MULTIBANCA, con ONLINE BANKING Impresa si ricevono informazioni non solo sui conti intrattenuti con la Banca di Credito Cooperativo ma anche su quelli intrattenuti con qualsiasi altra banca ((tra le operazioni effettuabili tramite questo servizio si ricordano a titolo esemplificativo: visualizzazione saldi e movimenti di conto corrente, disposizione di ordini di pagamento (bonifici) o di incasso (RiBa, Rid, ecc.);
- b) **Online Trading** - possibilità offerta dalle banche ai propri clienti, di operare direttamente in Borsa attraverso l'utilizzo di una password personale, con la conseguente automatica registrazione delle operazioni effettuate con queste modalità sulla propria posizione titoli. Si possono effettuare Operazioni Interrogative di semplice verifica della situazione della propria posizione titoli oppure di controllo del costo del titolo e Operazioni Dispositive di acquisto/vendita di strumenti finanziari; in particolare il profilo IRON è senza informativa finanziaria; il profilo BRONZE è con informativa finanziaria Pull ritardata (è il cliente che chiede l'aggiornamento che è ritardato rispetto al momento della richiesta); gli altri profili non vengono forniti con l'utenza impresa;
- c) **Fast Bank** - il servizio consente al cliente, mediante funzionalità dispositive appositamente predisposte, di effettuare, tramite la rete Internet, la ricarica del credito telefonico per l'utilizzo di apparecchi cellulari, il pagamento del canone RAI, nonché taluni altri pagamenti meglio specificati nelle relative istruzioni;
- d) **CheckPOS** - questo servizio, realizzato per gli utenti che hanno uno o più negozi, permette di visualizzare i dati relativi alle operazioni effettuate sui POS.
- e) **Pagamento deleghe F24** - il servizio consente al cliente di conferire tramite la rete Internet, con le modalità e secondo le specifiche tecniche indicate nelle Note Operative costituenti parte integrante del Manuale, delega irrevocabile alla banca e/o alle Banche, presso le quali il cliente è titolare di rapporto di conto corrente, al pagamento di imposte, tasse, tributi, contributi, oneri fiscali e previdenziali;

f) **Portale Documentale** – il servizio permette di ricevere gratuitamente l'estratto conto in formato elettronico, le contabili e le comunicazioni; e quindi sostituire integralmente la necessità di ricevere l'estratto conto cartaceo azzerando il costo di spedizione;

g) **Ricarica Carta Prepagata Tasca** – il servizio permette di ricaricare la Carta Prepagata Tasca direttamente dal proprio computer con addebito sul proprio conto corrente. La ricarica sarà operativa entro poche ore o, al mattino, entro il giorno lavorativo successivo.

Entrambi i prodotti (Relax Banking Famiglia e Impresa) possono essere rilasciati con funzionalità Informativa o Dispositiva. La funzionalità informativa permette di effettuare soltanto interrogazioni sui rapporti intrattenuti con la banca senza la possibilità di effettuare operazioni dispositive di qualunque genere (bonifici, pagamento deleghe ecc..). La funzionalità dispositiva permette invece l'utilizzo completo del Relax Banking, comprese le funzioni di disposizione.

*Definizione delle attività eseguibili con il Corporate Banking Interbancario*

Il cliente è tenuto a concordare con ciascuna Banca Passiva le operazioni, per la cui esecuzione intende utilizzare il servizio, tra quelle che la singola Banca Passiva è in grado di eseguire. A tal fine il cliente deve utilizzare, nei confronti delle Banche Passive, lo schema di lettera fornito dalla Banca Proponente e, dopo aver ottenuto la disponibilità ad eseguire il servizio da parte della singola Banca Passiva, può avviare lo scambio dei flussi elettronici con la medesima.

Tra i **principali rischi**, vanno tenuti presenti:

- Utilizzo indebito da parte di terzi della user id. e della password assegnati al Cliente, in conseguenza di smarrimento o furto degli stessi.
- Ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore.
- Messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet e pericoli connessi all'eventuale forzatura da parte di terzi dei relativi sistemi di sicurezza.\*
- Immissione dei dati a cura del Cliente e possibile loro inesattezza o incompletezza.
- L'utilizzo del servizio telematico può indurre il cliente ad avere un'operatività diversa da quella che avrebbe utilizzando gli strumenti bancari tradizionali.
- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese) ove contrattualmente previsto.

*\* La Banca, per ridurre il rischio che i clienti, attraverso comportamenti rischiosi o ingenui, siano vittima di episodi di attacchi e minacce on-line volte a catturare i codici di accesso e la password dispositiva, consegna un dispositivo fisico di sicurezza One Time Password (OTP) a coloro che sottoscrivono il contratto con funzionalità dispositiva.*

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

**Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente il foglio informativo.**

<i>VOCI DI COSTO</i>	<i>VALORI MASSIMI</i>
<b>RELAX BANKING FAMIGLIA</b>	
Commissione di attivazione	euro 15,00
Canone annuo	
- Relax Banking Famiglia Informativo	euro 0,00
- Relax Banking Famiglia Dispositivo	euro 60,00
Spese di chiusura	euro 0,00
<b>RELAX BANKING IMPRESA</b>	
Commissione di attivazione	euro 15,00
Canone annuo	
- Relax Banking Impresa Informativo	euro 0,00
- Relax Banking Impresa Dispositivo	euro 150,00
Spese di chiusura	euro 0,00

Dispositivo O.T.P. (One Time Password) (obbligatorio in caso di Home Banking con funzionalità dispositive)	euro 0,00
La vita utile garantita per il dispositivo O.T.P. è pari a 4 anni.	
Sostituzione dispositivo O.T.P. (One Time Password)	euro 15,00 (ad ogni consegna)
Spese per blocco, sblocco OTP	euro 0,00
Quota restituzione OTP	euro 0,00
Spese per blocco, sblocco contratto	euro 0,00
Spese per blocco, sblocco utenza	euro 0,00

### Portale del documento

canone	euro 0,00
--------	-----------

### Ricarica Carta Tasca

canone	euro 0,00
--------	-----------

### F24

canone	euro 0,00
--------	-----------

### Fast Bank

canone mensile	euro 0,00
pagamento canone RAI	euro 2,00
ricarica carta Mediaset Premium	euro 2,00

### Corporate Banking Interbancario

canone	euro 0,00
--------	-----------

Periodicità di addebito del canone	Mensile, Trimestrale, Semestrale, Annuale.
Valuta di addebito del canone	Addebito posticipato alla fine del periodo di addebito stabilito contrattualmente, con valuta media precedente (per

	es. nel caso di addebito mensile, valuta giorno 15 del mese precedente;oppure, nel caso di addebito semestrale, valuta 31 marzo per il semestre Gennaio-Giugno, ovvero 30 settembre per il semestre Luglio-Dicembre).
--	---

<b>In formato cartaceo:</b> Spese per invio comunicazioni ex art. 119 D.Lgs. 385/93	euro 3,10 (compreso rimborso spese postali)
Spese per invio altre comunicazioni	euro 3,10 (compreso rimborso spese postali)
<b>In formato elettronico:</b> Spese per invio comunicazioni ex art. 119 D.Lgs. 385/93	euro 0,00
Spese per invio altre comunicazioni	euro 0,00
Recupero spese postali	euro 2,00
Copia documentazione	euro 25,00 per documento (non eccedenti comunque i costi effettivamente sostenuti per la produzione)

**SERVIZIO DI TRADING ON LINE**

Commissioni per operazioni tramite Trading On Line	0,185% min. €5,00 ; max. €19,90.
--	-------------------------------------

**TIPOLOGIE DI TRADING ON LINE**

PROFILO	CANONE ANNUO (iva inclusa)	PORTAFOGLIO		INFORMATIVA FINANZIARIA	
		Tempo reale	Giorno preced.	Tempo reale	Ritardata (20 minuti)
<b>IRON</b>	euro 15,00		<b>X</b>	<b>NESSUNA</b>	
<b>BRONZE</b>	euro 25,00		<b>X</b>		<b>X</b>
<b>SILVER</b>	euro 65,00	<b>X</b>		<b>X</b> (non continua ma tramite richiesta)	
<b>GOLD</b>	euro 160,00	<b>X</b>		<b>X</b> (aggiornamento continuo)	
<b>GOLD +</b>	euro 270,00	<b>X</b>		<b>X</b> (con book di negoziazione a 5 livelli)	

**N.B.** Per gli utenti Impresa sono possibili solo i profili IRON e BRONZE.

I canoni sono comprensivi di quanto dovuto a Borsa Italiana SpA in termini di diritti di borsa per la fruizione dei servizi relativi.

L'attivazione del Trading On Line comporta anche l'applicazione dell'IVA al 20% sul canone Relax Banking ordinario e su tutti i servizi collegati, nonché sul costo del dispositivo O.T.P. L'imposta va ad aggiungersi al normale costo del servizio.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il contratto di *Relax Banking* ha effetto dalla data di attivazione del Servizio ed è a tempo indeterminato. Le parti hanno facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno un mese rispetto alla data di efficacia del recesso, mediante raccomandata con avviso di ritorno, da inviare anche alle Banche Passive con il medesimo preavviso. In caso di recesso, sia della Banca Proponente che del Cliente, la medesima Banca Proponente e' tenuta ad effettuare il Servizio per tutti i flussi pervenuti entro il giorno lavorativo precedente la data di efficacia del recesso.

*Per il dispositivo OTP* il contratto è valido sino a recesso da parte di uno dei contraenti. La dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata con lettera raccomandata, con avviso di ricevimento, ed avrà efficacia trascorsi cinque giorni dal ricevimento della stessa. La Banca potrà comunque recedere dal contratto anche senza preavviso alcuno qualora il cliente:

- non osservi le norme del presente contratto, quelle contenute nel contratto di Relax Banking o, infine, nel Manuale Tecnico;
- per esigenze connesse all'efficienza ed alla sicurezza dei Servizi oggetto del contratto di Relax Banking;
- alla cessazione del contratto di Relax Banking ai cui Servizi il dispositivo OTP è correlato;
- al ricorrere di un altro giustificato motivo

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n. 15 giorni lavorativi dalla data di efficacia del recesso.

### Reclami – Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami del Credito Cooperativo Valdarno Fiorentino Banca di Cascia, Società Cooperativa (Via J.F. Kennedy, 1 – 50066 – Reggello FI; fax 055.8667063, mail [ispettorato@bccvaldarnofiorentino.it](mailto:ispettorato@bccvaldarnofiorentino.it)). L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

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

➤ **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** che decide su:

- Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, che rivestono un valore non superiore a 100.000,00 euro, con l'esclusione dei servizi di investimento;
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

I presidi dell'Arbitro Bancario Finanziario, a livello nazionale, sono i seguenti:

Segreteria Tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5  
20123 Milano – tel. 02 724241

Segreteria Tecnica del Collegio di Roma  
Via XX Settembre, 97e  
00187 Roma – tel. 06 47921

Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71  
80133 Napoli – tel. 081 7975111

➤ **Ombudsman – Giurì Bancario** che decide su:

- Controversie relative a servizi di investimento; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, quest'ultima non deve superare 1000.000,00 euro;
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

➤ **Conciliatore Bancario Finanziario** che decide su:

- Controversie relative alle materie attinenti l'operatività degli intermediari, bancari e finanziari.

Per ulteriori informazioni inerenti all'Ombudsman – Giurì Bancario e al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure chiedere alla Banca.

Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di investimento la Banca deve rispondere entro 90 giorni (o nel termine eventualmente più limitato previsto dalle procedure interne della Banca stessa). Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 90 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

➤ **Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob** che decide su:

- Controversie relative alla violazione di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza che sorgono dai contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento.

Qualora il cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria (secondo le modalità previste dal D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28), egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione, di cui all'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010, innanzi all'organismo di mediazione previsto dalle disposizioni del contratto a cui si riferisce la controversia, ovvero, in mancanza di una specifica pattuizione al riguardo, ad un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale, ferma restando la facoltà, in alternativa, per il cliente, di attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario per controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari o alla camera di Conciliazione a Arbitrato istituita presso la Consob, per quelle attinenti ai servizi di investimento.

Per ulteriori informazioni si rinvia alla documentazione (Avvisi, Guide e Regolamenti) a disposizione della clientela presso i locali della Banca aperti al pubblico.

**LEGENDA**

Banca Proponente	La banca che offre il servizio al cliente e conclude con il medesimo un accordo per realizzare, attraverso apposito collegamento telefonico o alla rete Internet, lo scambio di flussi dispositivi e informativi tra cliente e Banche Passive od altri clienti.
Banca Passiva	La banca che, appositamente autorizzata dal cliente, riceve i flussi elettronici, provvedendo alla relativa esecuzione, ed invia flussi informativi e rendicontativi.
Canone	E' il corrispettivo che il cliente versa alla banca per l'utilizzo del servizio Relax Banking. Viene addebitato sul conto corrente del cliente.
Dispositivo O.T.P.	E' un dispositivo fisico di sicurezza One Time Password (OTP) nato per evitare che i clienti, attraverso comportamenti rischiosi o ingenui, siano vittima di episodi di attacchi e minacce online. Il dispositivo fisico di sicurezza, abbinato alle credenziali di accesso, rende immune, il cliente, dalle più diffuse azioni fraudolente volte a catturare i codici di accesso e la password dispositiva di RelaxBanking. Basta leggere la password numerica che appare sul display e inserirla, per intero, nel campo One Time Password, sia in fase di accesso che alla conferma di ogni disposizione.