

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E I SERVIZI A DISTANZA

Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206

La presente ha valore di informativa precontrattuale e contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti da Banca Profilo S.p.A. Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente in relazione ai servizi a distanza sono contenute nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza della Banca sempre disponibile e conoscibile dal pubblico mediante accesso al Sito (come di seguito definito) e su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il Cliente è interessato a concludere. Invitiamo, pertanto, il Cliente a leggere la presente unitamente a tutta la Documentazione relativa al conto corrente prima di risultare vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta della Banca che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

Definizioni

- **Area Riservata:** area riservata al Cliente messa a disposizione dalla Banca per l'accesso al Canale Digitale;
- **Banca:** Banca Profilo S.p.A. con sede legale in via Cerva, 28 - 20122 Milano, appartenente al Gruppo bancario Banca Profilo e soggetta all'attività di direzione e coordinamento ex art. 2497 c.c. di Arepo BP S.p.A.
- **Canale Digitale:** le Tecniche di comunicazione a distanza attraverso le quali il Cliente entra in contatto con la Banca, sottoscrive i Contratti e accede ai Servizi. Il Canale Digitale, soluzione tecnologica impiegata dalla Banca per la prestazione dei Servizi, è suddiviso in due modalità distinte: (i) canale *mobile banking* per cui il Cliente scarica l'App *Tinaba* sul proprio smart phone (ii) canale *internet* per cui il Cliente mediante *tablet* o *pc* accede al sito Internet Banca e/o Tinaba
- **Cliente:** Cliente Business o i Cliente Consumer.
- **"Cliente Business":** la persona fisica, residente in Italia e non US Person, che ha richiesto alla Banca la conclusione di un Contratto per scopi inerenti alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.
- **"Cliente Consumer":** la persona fisica, maggiorenne, residente in Italia e non US Person, che ha richiesto alla Banca la conclusione di un Contratto per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- **Contratti:** tutti i contratti aventi ad oggetto i Servizi, conclusi tramite il Canale Digitale;
- **Firma Digitale:** è la firma digitale in forza della quale il Cliente, utente titolare del relativo certificato (rilasciato da un certificatore a ciò abilitato secondo i termini e condizioni contrattuali di servizio stipulate tra utente e certificatore stesso scaricabile sul Sito Banca), può, ad esempio, concludere contratti e, più in generale, assumere impegni e rilasciare dichiarazioni ad ogni effetto poiché la firma digitale ha il medesimo valore legale della firma autografa ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e delle relative norme di attuazione;
- **Canale Telefonico:** il servizio telefonico di back up del Canale Digitale in caso di sospensione, interruzione e/o malfunzionamento del Canale Digitale mediante il quale il Cliente può richiedere assistenza e chiarimenti e disporre bonifici;
- **Servizi:** i servizi offerti dalla Banca;
- **Sistema di Autenticazione:** 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 Canale Digitale attraverso le modalità previste nei Contratti (es. pc, tablet, smartphone, ecc.);
- **Sito:** il Sito www.tinaba.bancaprofilo.it.
- **Tecniche di comunicazione a distanza:** qualunque mezzo che, senza la presenza simultanea di Banca Profilo e del Cliente, possa impiegarsi per concludere e disporre dei contratti (ad esempio rete internet, etc).

Informazioni

Tramite il Canale Digitale il Cliente potrà concludere i Contratti, effettuare le operazioni di interrogazione e di disposizione offerte dalla Banca in relazione ai Contratti stessi.

Due diversi profili di clientela, ossia il Cliente Consumer e il Cliente Business, possono stipulare i Contratti tramite il Canale Digitale.

Nel corso della durata del rapporto contrattuale, il Cliente ha la facoltà di comunicare alla Banca la modifica del proprio status giuridico (da Cliente Consumer a Cliente Business o viceversa), senza che ciò comporti in alcun modo novazione dei Contratti. La Banca si riserva tuttavia la facoltà di negare al Cliente la modifica del proprio status giuridico, laddove ciò sia precluso dalla vigente normativa.

In caso di temporanea non disponibilità del Canale Digitale, la Banca rende disponibili, tramite Canale Telefonico, modalità e sistemi di comunicazione o interazione alternativi e/o aggiuntivi rispetto al Canale Digitale, con i limiti eventualmente derivanti dalle caratteristiche e funzionalità dei Servizi offerti dalla Banca.

L'accesso al Canale Digitale tramite *internet* avviene attraverso pagine accessibili al pubblico in generale e da pagine protette accessibili solo dai Clienti tramite il proprio Sistema di Autenticazione (c.d. Area Riservata).

La fruizione dei Servizi tramite il canale *mobile banking*, può risultare limitata per ragioni di natura tecnica e/o di sicurezza.

Tutta la corrispondenza e le comunicazioni indirizzate al Cliente in relazione ai rapporti con la Banca previsti contrattualmente sono messe a disposizione su supporto durevole nell'Area Riservata ovvero inviati tramite posta elettronica all'indirizzo del Cliente indicato nel riquadro anagrafico del Cliente o altre tecniche di comunicazione a distanza previste nel Contratto.

In tale senso, il Cliente autorizza ad ogni effetto di legge la Banca e riconosce tali modalità di consegna al fine dell'assolvimento da parte della Banca del relativo obbligo.

Il Cliente può scegliere in qualsiasi momento di ricevere la corrispondenza solo su supporto durevole cartaceo, inviando una apposita comunicazione per iscritto alla Banca. La Banca, a fronte della richiesta del Cliente, si riserva il diritto di recedere dai Contratti secondo le modalità negli stessi previste.

La contrattualistica potrà fare riferimento a norme generali e condizioni contrattuali ed economiche per specifico rimando al Canale Digitale, con conseguente opponibilità delle stesse ai Clienti in ragione della loro costante pubblicazione e conoscibilità.

Peraltro, come prassi costante del settore nell'ambito dei rapporti conclusi tramite Canale Digitale, alcune scelte (c.d. opzioni) anche di natura contrattuale, potranno essere sottoposte ai Clienti ed acquisite dalla Banca mediante registrazione elettronica (*es. do il consenso/nego il consenso*).

La Firma Digitale viene utilizzata per la conclusione dei singoli Contratti, e, a seconda delle modalità operative impiegate dalla Banca, nel corso dell'esecuzione degli stessi, senza che il Cliente debba firmare di proprio pugno la documentazione cartacea rilevante nei rapporti con la Banca.

Il Cliente può utilizzare lo strumento di Firma Digitale messo a disposizione dalla Banca in forza di apposito accordo concluso dalla Banca stessa con società terze autorizzate a prestare il servizio di firma digitale. Per attivare lo strumento di Firma Digitale il Cliente deve accettare le condizioni contrattuali relative all'attivazione e fruizione del servizio stesso e seguire l'apposita procedura prevista sul Canale Digitale.

Informazioni relative a Banca Profilo e ai servizi

Banca Profilo ha sede in Milano, Via Cerva, 28 e può essere contattata dai Clienti ai seguenti recapiti:

- Customer Care: 800591801 e tinaba@bancaprofilo.it
- Indirizzo di posta elettronica: canali_digitali@bancaprofilo.it
- Indirizzo di posta elettronica certificata: canalidigitali_bprofilo@legalmail.it

La Banca, in mancanza di opposizione manifestata per iscritto dal Cliente, assumerà che la volontà di quest'ultimo sia quella:

- i. di ricevere tutte le comunicazioni inerenti i rapporti tempo per tempo instaurati dal Cliente e l'esecuzione degli stessi su un supporto durevole non cartaceo (ad esempio *file pdf*);
- ii. di essere contattato dalla Banca attraverso il Canale Digitale;
- iii. di ritenere comunque validi e a sé opponibili le scelte e/o le istruzioni comunicate dal Cliente alla Banca mediante sistema di selezione direttamente per comando elettronico sul Canale Digitale (c.d. "*point and click*").

La documentazione precontrattuale e contrattuale della Banca fornisce una rappresentazione esauriente delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei relativi costi a carico del Cliente e delle modalità di pagamento e di esecuzione.

Diritto di recesso

In considerazione dell'utilizzo del Canale Digitale per la sottoscrizione dei Contratti, il Cliente Consumer ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 *duodecies* del Codice del Consumo dispone di un termine di 14 (quattordici) giorni per recedere dai Contratti senza motivazioni e oneri, salvo quanto previsto dall'art. 67 *terdecies* del codice del Consumo.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, attraverso l'invio da parte del Cliente di una comunicazione a mezzo posta ordinaria o raccomandata a.r. alla sede legale della Banca o tramite posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC) agli indirizzi della Banca indicati nell'epigrafe del Contratto. Il diritto di recesso non si applica ai Contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta del Cliente prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso.

Informazioni sui rischi

L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario, finanziario e di investimento determina un innalzamento del livello di rischio operativo.

È un fatto notorio che la mancanza di contatto personale può indurre il Cliente a scelte non del tutto ponderate. Inoltre va 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.**

Va altresì evidenziato 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.).

Pertanto, poiché il Cliente verrà identificato dalla Banca esclusivamente mediante la verifica del Sistema di Autenticazione, lo stesso è tenuto a mantenere segreti tutti i codici riservati, i quali nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento.

Per tale ragione il Cliente si impegna a conservare correttamente il Sistema di Autenticazione e a custodirlo con la massima cura e riservatezza con tutte le cautele, a non cederlo a terzi e a non consentirne l'utilizzo da parte di terzi, assumendosi la responsabilità di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito di esso, nonché dal suo smarrimento e/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.

Il Cliente si impegna a comunicare alla Banca qualunque variazione dei propri recapiti utilizzati nei rapporti con la Banca come pure eventuali smarrimenti o furti di parte o tutto del Sistema di Autenticazione. In caso di mancata comunicazione alla Banca quest'ultima non sarà in alcun modo responsabile della sospensione o mancata riattivazione del Canale Digitale e/o Phone banking.

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 i più sofisticati accorgimenti tecnologici tempo per tempo disponibili** al fine di evitare che ciò si verifichi ed utilizzare strumenti/servizi che garantiscono elevati standard di sicurezza. 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 Autenticazione. **Il Cliente, dunque, è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del Sistema di Autenticazione nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo, anche ad opera di terzi, e/o dallo smarrimento o sottrazione del Sistema di Autenticazione stesso, fermi i limiti di legge eventualmente previsti in relazione ad alcuni servizi (es. i servizi di pagamento).**

Tenuto conto delle caratteristiche sopra descritte, il Cliente deve considerare che la Banca potrà sempre produrre, come prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite il Canale Digitale, 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 utilizzate per il funzionamento del Canale Digitale (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria o certificata) e/o del Canale Telefonico.

Considerata, inoltre, la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza si deve tenere conto che sussiste una elevata 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 Autenticazione, il Cliente accetta che la Banca possa, in ogni

momento, sospendere a campione il Canale Digitale e/o il Canale Telefonico, anche in corso di operazione, e rimettere la prosecuzione del funzionamento dello stesso al ricevimento delle conferme del caso.

Ne consegue che la **fruizione dei Servizi attraverso Canale Digitale e/o Canale Telefonico avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che questa inevitabilmente comporta.**

La Banca mette a disposizione del Cliente il servizio di *back up* del Canale Digitale, tramite Canale Telefonico, che fornisce assistenza e chiarimenti e che consente di disporre Ordini di Bonifico, come contrattualmente definiti (di seguito, il "Backup Canale Digitale").

Il Back Up Canale Digitale è utilizzabile sulla base delle istruzioni, nei giorni, alle ore ed ai numeri telefonici indicati nel Sito nella parte dedicata a tale servizio.

Resta inteso che, per sua natura, il Backup Canale Digitale non consentirà al Cliente di effettuare tutte le Operazioni e di usufruire dei Servizi negli orari che, di norma, la Banca mette a disposizione tramite il Canale Digitale.

Ai fini dell'accesso al Canale Digitale mediante canale *mobile banking* il Cliente dovrà aver attivato l'*App* Tinaba sul proprio *smartphone*, accettando le relative condizioni d'uso.

Il Cliente si obbliga ad utilizzare esclusivamente le applicazioni *software* originali fornite dalla Banca o da terzi per conto della Banca ed è vietato l'utilizzo di ulteriori applicazioni non autorizzate dalla Banca. Conseguentemente il Cliente si assume ogni responsabilità in caso di violazione del presente divieto. Inoltre, il Cliente non potrà utilizzare siti *web*, piattaforme informatiche o altre modalità di accesso e utilizzo del Canale Digitale se non sono espressamente previste dalla Banca.

Analoghe avvertenze valgono per l'utilizzo dello strumento di Firma Digitale.

Si segnala, in particolare, che il Cliente:

- deve custodire con la massima cura e diligenza i sistemi di autenticazione che permettono di accedere al servizio di Firma Digitale, senza cederli a terzi;
- preservarne la riservatezza e segretezza, essendo responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante dal loro utilizzo;
- deve prestare la massima attenzione nell'utilizzo della Firma Digitale, così come quando si trova a firmare di proprio pugno un qualsiasi documento.

Resta fermo che l'utilizzo dello strumento di Firma Digitale nell'utilizzo dei rapporti con la Banca avviene per libera e consapevole scelta del Cliente sotto la sua responsabilità, il quale potrà rivolgere all'ente certificatore del servizio di Firma Digitale tutte le richieste relative allo svolgimento dei servizi da questi offerti, ivi comprese quelle relative ad eventuali disservizi (ad es. per ritardi, etc. ...).

Per informazioni sull'utilizzo del servizio di Firma Digitale messo a disposizione dalla Banca il Cliente può fare riferimento alla documentazione messa a disposizione dal fornitore del servizio a disposizione anche sul Canale Digitale.

[Legge applicabile e lingua delle comunicazioni](#)

Ai rapporti tra Banca Profilo ed i Clienti relativi ai Contratti è applicabile la legge italiana.

Nei Contratti, nella documentazione Banca Profilo, nell'utilizzo dei Servizi e nelle relative comunicazioni Banca Profilo utilizza la lingua italiana. La Banca potrà anche utilizzare lingue diverse da quella italiana al fine di agevolare i rapporti con la clientela, fermo restando che la lingua ufficiale e di riferimento sarà sempre e solo quella italiana, da utilizzarsi per l'interpretazione dei Contratti.

[Informazioni relative alle procedure di reclamo](#)

Per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la Banca, il Cliente può presentare un reclamo all'organo della Banca indicato tempo per tempo nel Sito e nel Canale Digitale all'indirizzo PEC canalidigitali_bprofilo@legalmail.it, per lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, presso l'indirizzo della sede legale della Banca risultante dal Registro delle Imprese. La Banca deve rispondere entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di reclami aventi ad oggetto Servizi di Pagamento (come contrattualmente definiti), la Banca si pronuncia entro 15 (quindici) Giornate Operative (come contrattualmente definite) dalla ricezione del medesimo; in situazioni

eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 (quindici) Giornate Operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare 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 termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 (trentacinque) Giornate Operative. Se accolto, la Banca comunica al Cliente il tempo necessario per risolvere il problema.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta dalla Banca entro i predetti termini, prima di ricorrere al giudice, deve esperire uno dei procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, così come previsto dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come successivamente modificato ed attualmente in vigore. Si evidenzia che il preventivo esperimento del procedimento di mediazione previsto dalla norma precedentemente richiamata costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Cliente può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- l'importo richiesto non è superiore a 100.000 euro (se il Cliente chiede una somma di denaro);
- senza limiti di importo, se il Cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
- la controversia è relativa a operazioni o comportamenti successivi al 31 dicembre 2008;
- non siano trascorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca, ferma restando la possibilità per il Cliente di presentare un nuovo reclamo alla Banca, successivamente alla scadenza di detto termine di 12 (dodici) mesi, al fine di poter adire l'ABF;
- la controversia:
 - a. non sia stata sottoposta all'autorità giudiziaria, fatta eccezione per i ricorsi proposti all'ABF entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010;
 - b. non sia stata rimessa a decisione arbitrale;
 - c. non sia oggetto di altre procedure di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge promosse dal ricorrente o al quale questi abbia aderito, salvo il caso del fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa. In questo caso il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca;
 - d. non sia oggetto di un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione pendente.

Il Cliente può rivolgersi all'ABF solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca, ad eccezione dei casi previsti per disposizioni di legge e regolamentari.

In caso di mancata osservanza da parte della Banca delle norme sui servizi di pagamento, il Cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto del Cliente di adire la competente autorità giudiziaria o un organismo di mediazione finalizzata alla risoluzione delle controversie.

Altri diritti del cliente

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

- i. di opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza. In tal caso Banca Profilo, poiché i Servizi si contraddistinguono per essere svolti esclusivamente tramite Tecniche di comunicazione a distanza, si riserva di recedere dai rapporti con il Cliente;
- ii. di cambiare la Tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa;
- iii. di recedere dal servizio di Firma Digitale messo a disposizione dalla Banca secondo le modalità previste dal relativo contratto;
- iv. di recedere dai prodotti e dai servizi fruiti secondo le modalità previste dai relativi contratti. Lo scioglimento di tutti i rapporti con la Banca determina l'automatico recesso dal servizio di Firma Digitale messo a disposizione dalla Banca, eventualmente fruito dal Cliente.
- v. di comunicare alla Banca la modifica del proprio status giuridico (da Cliente Consumer a Cliente Business o viceversa), senza che ciò comporti in alcun modo novazione dei Contratti. La Banca si riserva tuttavia la facoltà di negare al Cliente la modifica del proprio status giuridico, laddove ciò sia precluso dalla vigente normativa.