

**Informativa generale sui contratti telematici conclusi con la Volksbank ai sensi del Decreto Legislativo n. 70/2003 sul commercio elettronico (artt. 7, 8, 9, 12, 18, 19) e del Decreto Legislativo n. 206/2005 (Codice di Consumo Sezione IV bis sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori artt. 67 bis e ss.)**

#### **INFORMAZIONI RELATIVE AL FORNITORE:**

**Denominazione legale:** Banca Popolare dell'Alto Adige Spa  
**Sede legale e amministrativa:** Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano  
**Telefono:** 0471 996111 – **Fax:** 0471 979188  
**Indirizzo di posta elettronica:** gsinfo@volksbank.it  
**Indirizzo del sito internet:** www.volksbank.it  
**Ubicazione server del Centro Servizi:** Padova  
**Codice Banca ABI:** 5856-0  
**Codice BIC:** BPAAIT 2B  
**Numero d'iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia:** 3630.1.0  
**Numero d'iscrizione al Registro delle Imprese (cod. fiscale/P. Iva) :** 00129730214  
**Autorità di controllo:** Banca d'Italia con sede in Via Nazionale 91 – 00184 Roma  
**Sistema di garanzie cui la Banca aderisce:** Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

#### **INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO TELEMATICO: CHE COS'E', A CHI E'RIVOLTO, COME FUNZIONA, RISCHI**

##### **Che cos'è**

La Volksbank offre la possibilità ai propri Clienti, in collaborazione con InfoCert Spa (ente certificatore internazionale), di sottoscrivere moduli e contratti telematici per l'acquisto online di propri prodotti o servizi utilizzando la firma digitale messa a disposizione all'interno del servizio direct b@nking sul proprio portale [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it).

##### **A chi è rivolto**

Possono stipulare contratti telematici solo Clienti di Volksbank, maggiorenni, non interdetti, inabilitati o sottoposti ad amministrazione di sostegno, residenti in Italia (se consumatori) o aventi sede in Italia (se aziende o liberi professionisti), che hanno in essere un contratto di conto corrente (se cointestato, a firma disgiunta) e di bank4u con direct b@nking dispositivo e che sono in possesso della firma digitale di InfoCert Spa rilasciata gratuitamente dalla Banca tramite il proprio sito web.

##### **Come funziona**

Per poter stipulare un contratto telematico con Volksbank il Cliente, effettuato l'accesso dal proprio computer al sito [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) deve entrare nella propria area riservata effettuando il login con le proprie credenziali personali fornite con il contratto bank4u. Nel menù "il tuo consulente online" sono disponibili le funzioni di "richiesta firma digitale" e di "acquisto prodotti/servizi". Per poter sottoscrivere contratti telematici con la Banca il Cliente deve preliminarmente richiedere la firma digitale (equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa, dotata del medesimo valore legale), prendendo visione ed accettando le informative e condizioni contrattuali predisposte da InfoCert Spa. La firma digitale è personale e offerta gratuitamente a tempo determinato (3 anni) da InfoCert con uso limitato ai documenti della sola Volksbank. In caso di cessazione del rapporto con la Banca il certificato digitale viene automaticamente revocato e la firma digitale non è più utilizzabile. La firma viene apposta con strumenti informatici su documenti elettronici generati in formato PDF non modificabile mediante l'uso congiunto del codice OTP ricevuto via SMS e di un codice PIN definito dal Cliente in sede di richiesta del servizio di firma digitale e noto solo a lui.

## Rischi

I principali rischi connessi all'utilizzo di servizi telematici sono costituiti da:

- rischi collegati alla conservazione dei dispositivi di sicurezza 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;
- rischi connessi al mancato o difettoso funzionamento del servizio di firma digitale per motivi tecnici, di sicurezza, caso fortuito o forza maggiore;
- ritardo o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore anche non imputabili alla Banca;
- rischi connessi all'utilizzo di sistemi telematici per la trasmissione dei propri dati.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

La sottoscrizione di un contratto in forma telematica non comporta alcun costo aggiuntivo per il Cliente.

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA MODALITÀ DI STIPULA

Il contratto in forma telematica si "stipula" apponendo, per accettazione, la propria firma digitale fornita da InfoCert Spa tramite la Banca sulla proposta contrattuale del prodotto scelto, in ogni sua parte. Il Cliente viene "guidato" nel processo di stipula, che non potrà essere completato qualora egli non abbia preventivamente preso visione dei documenti relativi alla trasparenza del singolo prodotto/servizio dandone specifica conferma.

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto deve considerarsi concluso nel momento in cui il Cliente, dopo aver completato il processo di richiesta/acquisto del prodotto on-line e sottoscritto per accettazione in ogni sua parte la proposta contrattuale, preme il tasto "conferma" appositamente predisposto: da tale momento la sua accettazione può considerarsi giunta al server del Centro Servizi della Banca ed a questa accessibile (ai sensi degli artt. 1326 e 1335 Codice Civile). La conferma di aver ricevuto l'ordine inviata dalla Volksbank appena terminato il procedimento, ha valore meramente probatorio del contratto già concluso. Per alcuni servizi gli effetti del contratto concluso sono sospesi fino all'esito positivo della valutazione che la Banca eseguirà sui presupposti di carattere patrimoniale e su tutti gli altri singoli elementi previsti dalla vigente normativa e dalle disposizioni delle Autorità di Vigilanza per l'erogazione del credito/servizio. La Banca comunicherà nei termini indicati nei rispettivi Fogli Informativi l'esito degli elementi citati con qualsiasi mezzo idoneo, incluso l'effettivo svolgimento delle successive attività connesse al servizio/operazione. Da tale momento il contratto acquisterà piena efficacia. In caso di valutazione negativa il contratto resterà, invece, privo di alcuna efficacia e al Cliente non sarà addebitato alcun costo per lo svolgimento della fase valutativa.

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA DISPONIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE - MODALITÀ DI ARCHIVIAZIONE E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Il Cliente deve prendere visione di tutta la documentazione contrattuale offerta dalla Banca nella apposita sezione dedicata agli acquisti on-line sul sito [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it), all'interno del servizio direct

b@nking e, una volta compilata e firmata digitalmente la contrattualistica nelle modalità di cui sopra, può scaricare e salvare sul proprio computer il contratto firmato.

Immediatamente dopo la stipula la Banca confermerà la conclusione del contratto mediante apposita comunicazione (messa a disposizione del contratto su supporto durevole in formato pdf non modificabile). Il contratto è in ogni caso archiviato nei sistemi documentali di InfoCert Spa e reso disponibile al Cliente all'interno della sua area riservata. Il Cliente è tenuto a scaricare e salvare sul proprio computer anche le informative relative alla trasparenza di cui ha preso visione: quelle pubblicate sul sito, infatti, potranno variare nel tempo. Qualsiasi eventuale modifica (relativa ai documenti obbligatori per legge o a quelli contrattuali offerti dalla Banca) non ha valore nei confronti degli ordini di acquisto/richiesta pervenuti alla Banca prima della pubblicazione delle modifiche sul sito.

#### **INFORMAZIONI SULLA CORREZIONE DI EVENTUALI ERRORI DI INSERIMENTO**

Nel caso di dati errati o incompleti il Cliente ha sempre la possibilità di ritornare alla pagina precedente per modificare i dati inseriti /selezionati.

#### **LINGUE A DISPOSIZIONE PER CONCLUDERE IL CONTRATTO**

Il Cliente può concludere il contratto telematico per l'acquisto di prodotti/servizi con la Banca in lingua italiana o in lingua tedesca. Vi è piena corrispondenza tra le due versioni.

#### **INFORMAZIONI SUGLI STRUMENTI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE E DEI RECLAMI**

I reclami vanno inviati alla Banca presso l'ufficio reclami della Volksbank in Via Macello 55 - 39100 Bolzano, e-mail [ufficio-reclami@volksbank.it](mailto:ufficio-reclami@volksbank.it), che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). 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 richiedere informazioni presso le filiali della Banca.
- Ombudsman-Giurì Bancario presso Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi all'Ombudsman si può consultare la homepage del sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure richiedere informazioni presso le filiali della Banca.
- Qualsiasi altro Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto presso il Ministero della Giustizia abilitato ad esperire mediazioni finalizzate alla conciliazione delle controversie fra Banca e cliente come previsto dal D.lgs. n. 28/2010.

Il ricorso preventivo ad uno dei citati Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce condizione di procedibilità della eventuale successiva domanda giudiziale.

#### **DURATA E RECESSO DAL CONTRATTO**

Il contratto ha la durata indicata nel singolo prodotto/servizio richiesto ed il rapporto contrattuale, in caso di recesso, viene chiuso nei tempi indicati nella rispettiva contrattualistica sottoscritta.

Per tutti i contratti telematici oltre al diritto di recesso previsto e regolamentato dai singoli prodotti/servizi, il Cliente che rivesta la qualità di consumatore (ossia che acquisti prodotti o servizi

per scopi diversi dall'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) ha diritto anche al cd. diritto di ripensamento, nel termine di 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, che gli consente di recedere dal contratto senza penali e senza indicare il motivo (ai sensi dell'art. 67 duodecies del Decreto Legislativo n. 206/2005 vigente Codice del Consumo). Il recesso potrà essere esercitato mediante l'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento alla Banca presso la sua sede legale in Bolzano (39100), Via del Macello 55.

#### LEGGE APPLICABILE

Al rapporto Banca Cliente si applica la legislazione italiana.

#### FORO COMPETENTE

Per ogni controversia riguardante l'applicazione, interpretazione o esecuzione di un contratto telematico stipulato con la Banca foro esclusivo per chiamare in giudizio la Banca è quello di Bolzano mentre quest'ultima potrà chiamare in giudizio il Cliente a propria insindacabile scelta sia dinanzi al foro di Bolzano che dinanzi ad uno dei fori competenti ai sensi degli articoli 18, 19 e 20 del codice di procedura civile (foro generale delle persone fisiche, foro generale delle persone giuridiche e delle associazioni non riconosciute, foro facoltativo per le cause relative ai diritti di obbligazione), salvo che il Cliente non rivesta la qualità di consumatore, nel qual caso foro esclusivo inderogabile sarà quello del suo luogo di residenza o domicilio eletto.

#### LEGENDA

<b>bank4u</b>	Contratto della Banca che consente ai Clienti di accedere online ai servizi di multicanalità: direct b@nking, tr@ding online, mobile b@nking e sms b@nking
<b>Contratto a distanza</b>	Contratto avente per oggetto servizi finanziari concluso tra un professionista e il consumatore/contraente nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal professionista che impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso
<b>Contratto telematico</b>	Contratto nel quale lo scambio tra proposta e accettazione avviene a distanza attraverso la rete telematica con accesso ad un sito internet e sottoscrizione digitale del documento
<b>direct b@nking</b>	Servizio online della Banca riservato ai Clienti bank4u accessibile dal sito <a href="http://www.volksbank.it">www.volksbank.it</a> che permette di ottenere informazioni (accesso informativo) o impartire disposizioni (accesso dispositivo) sui rapporti collegati al servizio
<b>Firma digitale</b>	Firma elettronica qualificata avente lo stesso valore giuridico di una firma autografa che identifica il firmatario di un documento informatico e garantisce l'integrità del documento stesso.
<b>Login</b>	Accesso all'area privata del Cliente dal sito <a href="http://www.volksbank.it">www.volksbank.it</a>
<b>P.I.N.</b>	Personal Identification Number è il codice personale segreto definito dal Cliente in sede di richiesta del servizio di firma digitale e noto solo a lui

<b>Servizio finanziario</b>	Qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, di pagamento, d'investimento di assicurazione o di previdenza individuale
<b>Supporto durevole</b>	Qualunque strumento che permetta al contraente di memorizzare le informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni stesse
<b>Tecnica di comunicazione a distanza</b>	Qualunque mezzo che senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del contraente possa impiegarsi per la conclusione del contratto