

**INFORMAZIONI SULLA BANCA****CaixaBank, S.A., Succursale in Italia**

Sede legale: Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002 - Valencia, Spagna

Succursale: Via Agnello, 2, 20121 - Milano

Telefono: +39 02 0064 5200

Fax: +39 02 4032 0392

Sito internet: [www.caixabank.it](http://www.caixabank.it)

Indirizzo e-mail: 09565@caixabank.com

Codice ABI: 03668

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia: 8100

Numero di iscrizione al registro delle imprese: MI-2663719

Codice fiscale/P. IVA: 12470480968

Sistema di garanzia cui la Banca aderisce: Fondo de Garantía de Depósitos istituito dalla legge spagnola con il Regio decreto n. 16 del 14 ottobre 2011

**CHE COS'È CAIXABANKNOW**

CaixaBankNow è il servizio di internet banking che consente al cliente di consultare e operare sui rapporti in essere presso la Banca (ad esempio conti correnti, conti deposito, ecc.), a distanza, attraverso l'utilizzo di canali telematici e secondo le modalità indicate nell'apposita documentazione fornita dalla Banca.

L'utilizzo del servizio CaixaBankNow è consentito – fermo il rispetto, per le operazioni dispositive, dei limiti operativi – nei giorni e negli orari di funzionamento consultabili sulle pagine internet del servizio CaixaBankNow, fatto salvo quanto diversamente comunicato dalla Banca con apposite comunicazioni scritte, ovvero mediante comunicazioni pubblicate su tali pagine internet.

**Principali rischi**

Tra i principali rischi associati al servizio CaixaBankNow, vanno tenuti presenti:

- la sottrazione, lo smarrimento o l'utilizzo fraudolento da parte di terzi delle credenziali di identificazione personali, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia di tali codici, nonché la massima riservatezza nell'uso degli stessi;
- la possibilità per la Banca di variare in senso sfavorevole per il cliente le condizioni economiche del servizio;
- l'eventuale temporanea indisponibilità del servizio dovuta ad attività di manutenzione o aggiornamento oppure a disservizi nel funzionamento delle reti telematiche utilizzate dal cliente o a incompatibilità del software.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

SPESE	Attivazione servizio	Euro 0,00
	Canone tenuta mensile	Euro 5,00
	Consegna del Dispositivo di Sicurezza	Euro 0,00
	Sostituzione del Dispositivo di Sicurezza	Euro 20,00
	Modifica dei codici di identificazione	Euro 0,00
	Invio Documenti di Trasparenza in formato cartaceo	Gratuito
	Invio Documenti di Trasparenza in formato elettronico	Gratuito
ALTRO	I costi delle operazioni relative ai servizi di pagamento disposte tramite il servizio CaixaBankNow sono indicati nel foglio informativo relativo al contratto di conto corrente messo a disposizione dalla Banca.	

**RECESSO E RECLAMI****Recesso dal Contratto**

Il cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese aggiuntive dandone comunicazione scritta alla Banca e con il preavviso di 1 (un) mese.

La Banca può recedere dal Contratto mediante un preavviso scritto di 2 (due) mesi. È fatto salvo il diritto per la Banca di recedere dal Contratto con efficacia immediata qualora ricorra un giustificato motivo. In tal caso, la Banca, ove consentito ai sensi della normativa applicabile, comunica il recesso al cliente non appena possibile successivamente all'esercizio del recesso medesimo indicandone i motivi.

Ai fini della interruzione del servizio CaixaBankNow, il cliente si impegna a svolgere le seguenti attività: riconsegnare il Dispositivo di Sicurezza alla Banca.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Entro 15 Giorni Lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione scritta del cliente.

**Reclami**

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a CaixaBank, S.A., Succursale in Italia, Ufficio Reclami - Via Agnello, 2 - 20121 – Milano;
- per posta elettronica alla casella: [ufficio.reclami@caixabank.com](mailto:ufficio.reclami@caixabank.com);
- per posta elettronica certificata (PEC) a: [caixabank-italia@legalmail.it](mailto:caixabank-italia@legalmail.it);
- tramite fax al numero: +39 02 4032 0392.

La Banca deve rispondere entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento. 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 (trentacinque) giornate operative.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitroBancariofinanziario.it](http://www.arbitroBancariofinanziario.it), oppure chiedere alla Banca.

Il cliente e la Banca per l'esperienza del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:

- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatoreBancario.it](http://www.conciliatoreBancario.it) o chiesto alla Banca; oppure
- ad un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ('ABF in parole semplici' e 'Guida all'utilizzo del portale ABF'), il regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario sono a disposizione del cliente presso la filiale e sul sito internet della Banca.

<b>GLOSSARIO</b>	
<b>Banca</b>	CaixaBank, S.A., Succursale in Italia.
<b>Canone</b>	È il corrispettivo che il cliente paga periodicamente alla Banca per l'utilizzo del servizio CaixaBankNow. Viene di regola addebitato sul conto corrente del cliente. La periodicità del versamento può essere variabile.
<b>Contratto</b>	La documentazione contrattuale sottoscritta tra la Banca ed il cliente che disciplina le condizioni e i termini applicabili al servizio CaixaBankNow.
<b>Dispositivo di Sicurezza</b>	Dispositivo fisico costituito da un supporto materiale di autenticazione che genera codici 'a tempo' monouso (Codice OTP), da utilizzare in fase di accesso e di autorizzazione delle disposizioni.
<b>Documenti di Trasparenza</b>	Le comunicazioni che la Banca è tenuta a trasmettere al cliente ai sensi della normativa vigente applicabile, ivi incluso il Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 recante 'Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari'.