Foglio Informativo Internet Banking

Internet Banking

INFORMAZIONI SULLA BANCA

EXTRABANCA S.p.A.

Via Pergolesi, 2/A - 20124 - MILANO (MI)

n. telefono e fax: 02 27727610 fax 02 39190750

email: contatti@extrabanca.eu - pec: extrabanca@legalmail.it

sito internet: www.extrabanca.com

Registro delle Imprese della CCIAA di Milano n. 05399360964
Iscritta all'albo della Banca d'Italia n. 5714 - Cod. ABI 03399

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

CHE COS'E' IL CONTRATTO DI INTERNET BANKING

Con il contratto di Internet Banking il cliente può effettuare, accedendo al sito internet della banca oppure direttamente al sito dedicato (indicato in contratto), le operazioni di interrogazione e di disposizione rese disponibili dalla banca. Per accedere ai servizi – con le modalità indicate nell'apposita documentazione fornita dalla banca - il cliente deve utilizzare un personal computer (pc) con collegamento ad internet. L'utilizzo del servizio è consentito – fermo il rispetto, per le operazioni dispositive, dei limiti operativi costituiti dal margine disponibile - nei giorni e negli orari di funzionamento stabiliti in contratto, fatto salvo quanto diversamente comunicato dalla banca con apposite comunicazioni scritte, ovvero mediante comunicazioni sulle pagine internet del servizio.

L'accesso ai servizi sopra citati è, altresì, possibile mediante reti mobili per telecomunicazioni cellulari, mediante il servizio Mobile Banking, denominato ExtraMobileBank.

Rischi specifici legati alla tipologia di prodotto

Tra i principali rischi vanno tenuti presente:

- Sospensioni o interruzioni del servizio per motivi tecnici o di forza maggiore; la banca non è responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni;
- Mancata fornitura del servizio in conseguenza di cause non imputabili alla banca tra le quali, a titolo meramente esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o a fatti di terzi e, in genere, a ogni impedimento o ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza;
- Utilizzo indebito da parte di terzi del codice cliente e della password, utilizzati per accedere al servizio; pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia del codice cliente e della password (che non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento), nonché la massima riservatezza nell'uso dei medesimi.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente. Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente il foglio informativo.

Condizioni economiche – Internet Banking		
Internet Banking	Canone Mensile	0,00 euro
	Periodicità di addebito	Mensile
	Trattamento costo per operazione	Unitario
	Costo per chiamata Call center con risponditore automatico	0,00 euro
	Costo per chiamata Call center con operatore	0,00 euro
	Costo per e-mail prodotte inviate al cliente	0,00 euro
	Costo SMS alert (movimenti dare/avere, esecuzione bonifici, servizi attivati dal cliente non necessari per la Sicurezza)	0,12 euro
	Costo per E-mail di sicurezza	0,00 euro
	Sconto % per operazioni effettuate	0,00 %
	Costo per rilascio nuove buste PIN	0,00 euro
	Costo sospensione contratti	0,00 euro
	Costo rilascio primo DigiPass	15,00 euro
	Costo rilascio altri DigiPass o mancata restituzione	15,00 euro
	Canone mensile DigiPass	0,00 euro
	Canone mensile secure call	0,00 euro

I limiti operativi delle operazioni eseguibili da Internet Banking vengono concordati con il cliente al momento della sottoscrizione del contratto.

Sono interamente a carico del cliente le spese telefoniche richieste dal proprio gestore di telefonia, i costi delle necessarie attrezzature per l'utilizzo dei servizi, le spese per eventuali software personalizzati, le spese e gli oneri, anche di carattere fiscale, inerenti e conseguenti al contratto con riguardo alle funzionalità del servizio "Internet Banking".

RECESSO E RECLAMI

Recesso

Il contratto è a tempo indeterminato.
Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. In caso di recesso della Banca, questa deve dare al cliente un preavviso di almeno due mesi, in forma scritta; il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo eventualmente anticipato con altro messo.
L'efficacia del recesso, tuttavia, decorre dal ricevimento della comunicazione effettuata in forma cartacea.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

n. 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

Reclami

Il cliente può presentare un reclamo alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica. I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca:

Extrabanca S.p.A.
c.a. Ufficio Reclami
Via Pergolesi, n. 2/A- 20124 (Milano)
Tel. +39.02.27727610 Fax +39.02.39190750

Aggiornato a 14/01/2026

Email: reclami@extrabanca.eu
Pec: extrabanca@legalmail.it

La Banca risponde entro 60 giorni dal ricevimento. Tuttavia, in relazione ai servizi di pagamento la Banca è tenuta a fornire una risposta entro il termine di 15 giorni. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 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 giornate operative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. Oltre alla procedura innanzi all'ABF, il cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente.

Qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui sopra, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF secondo la procedura suindicata. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato. Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

LEGENDA

Codice cliente e password	Numerazioni o codici numerici che consentono l'identificazione del cliente e ne permettono l'accesso al servizio on-line.
Servizio ExtraMobileBank	Servizio che permette di ricevere, a mezzo delle reti internet e delle rete mobili per telecomunicazioni cellulari (a titolo non esaustivo: GSM, UMTS, etc.) informazioni sui rapporti che il cliente, in qualità di intestatario o cointestatario intrattiene con la propria banca e di effettuare alcune delle operazioni svolte abitualmente agli sportelli della banca (operazioni caratteristiche del servizio), nei limiti dell'importo massimo giornaliero e dell'importo massimo per singola operazione e, comunque, entro il limite del saldo disponibile.