



## FOGLIO INFORMATIVO INBANK ECO

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### **ZKB ZADRUŽNA KRAŠKA BANKA TRST GORICA Zadruga - ZKB CREDITO COOPERATIVO DI TRIESTE E GORIZIA Società Cooperativa**

Via del Ricreatorio n. 2, località Opicina, 34151 Trieste (TS)

Tel.: 040/21491

Email: [info@zkb.it](mailto:info@zkb.it) Sito internet: [www.zkb.it](http://www.zkb.it)

Registro delle Imprese della CCIAA di Venezia Giulia n. 00093160323

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 3387-80 - cod. ABI 08928

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. AI60760

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo.

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Il servizio di internet banking denominato "INBANK" permette di ricevere, a mezzo della Rete Internet, informazioni sui rapporti che il cliente intrattiene con la banca.

Con il servizio di [Infob@anking](mailto:Infob@anking), il cliente concorda con la banca di ricevere le comunicazioni previste dagli artt. 118, 119, 126 sexies del D. Lgs. 385/93 e dalle relative disposizioni di attuazione, adottando la forma elettronica quale tecnica di comunicazione a distanza su tutti i contratti nei quali ha effettuato o effettuerà tale scelta. Potranno altresì essere inviate, con le medesime modalità, a tutti gli effetti di legge, anche le altre comunicazioni, rendicontazioni o informazioni inerenti i rapporti abilitati.

Con l'attivazione del servizio saranno inviate al cliente in forma elettronica anche le copie della documentazione informatica sottoscritta allo sportello con firma elettronica avanzata (cd. FEA), firma elettronica qualificata (cd. FEQ) o firma digitale (cd. FD), le ricevute relative alle operazioni disposte per cassa di importo pari o inferiore a Euro 5.000 (cinquemila/00), nonché, più in generale, ogni altra comunicazione effettuata dalla banca, anche di carattere commerciale, promozionale e/o conviviale, a condizione che il cliente abbia espresso il proprio consenso al trattamento dei dati personali per le suddette finalità.

#### **SERVIZIO DI SICUREZZA:**

##### **Token**

Viene consegnato un dispositivo hardware – denominato Token – dotato di display ed in grado di generare a cadenza regolare di 60 secondi un codice OTP (One Time Password). Il Codice OTP è generato dall'apposito Token sincronizzato col server centrale. Il Token ha le dimensioni di una piccola calcolatrice ed è contrassegnato da un codice matricola numerico. Il Token viene attivato dalla banca entro le ore 24 del giorno successivo al ritiro da parte del titolare della stazione, previa sottoscrizione del contratto. Il Token viene consegnato nello stato di conservazione e nelle condizioni idonee all'uso determinato tra la banca e il cliente.

Il cliente ha l'obbligo di custodire e conservare il Token con diligenza, separatamente dagli altri codici identificativi del servizio di INBANK, e di servirsene appropriatamente per l'uso cui è destinato astenendosi da qualsiasi intervento sullo stesso.

##### **Mobile O.T.P.**

E' un sistema di sicurezza basato sull'invio di una One Time Password tramite SMS oppure tramite notifica sulla App Notify. L'autenticazione in fase di login o di autorizzazione di pagamento viene effettuata digitando un codice ricevuto tramite SMS sul numero di cellulare censito per il servizio InBank oppure tramite notifica sulla App Notify. Il messaggio/la notifica conterrà:

- La One Time Password che il cliente dovrà inserire per autorizzare l'operazione;
- il riepilogo dei dati dell'operazione che si sta eseguendo.

##### **APP Notify**

Applicazione per smartphone (iOS e Android) che consente, al titolare di utenza Inbank, di ricevere le notifiche operative e le comunicazioni di sicurezza, come alternativa all'invio tramite SMS. Per attivare la nuova APP è necessario certificare il numero di telefono sul quale verranno successivamente inviate le notifiche. Completato il processo di registrazione e certificato il numero di telefono, l'APP Notify sarà attiva e diventerà, per l'utente, un utilissimo strumento con il quale interagire con la propria banca relativamente agli aspetti di sicurezza e alert.

### Riconoscimento biometrico e Pin rapido

Il cliente in possesso di dispositivo mobile abilitato può utilizzare quale strumento di sicurezza per l'utilizzo del servizio Inbank il riconoscimento biometrico (es. riconoscimento dell'impronta digitale, del volto, ecc.). Tale sistema di riconoscimento è attivabile, modificabile e disattivabile in qualsiasi momento a discrezione del cliente stesso attraverso la gestione delle cd. "impostazioni di sicurezza" dell'App del servizio Inbank.

In alternativa al riconoscimento biometrico, il cliente può utilizzare come strumento di sicurezza un PIN rapido composto da 5 cifre.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- utilizzo indebito del codice segreto (cod. utente) ed operativo (password) in conseguenza di smarrimento/furto o *malware* installatosi sulla postazione Inbank del cliente, che può essere contenuto con l'utilizzo da parte del cliente del dispositivo hardware denominato "token" e di altri strumenti di sicurezza (es. antivirus);
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio. Il servizio è operativo durante tutto l'arco della giornata, 7 giorni su 7 (ad esclusione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria).

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

### Assistenza e orari del servizio

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orari del servizio                                                       | Il servizio è operativo durante tutto l'arco della giornata, 7 giorni su 7 (ad esclusione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria).                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Assistenza tecnica telefonica                                            | Gratuita (Numero verde da ITALIA: 800 837 455 – da ESTERO: + 39 0461 156 0557)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Orari del servizio di assistenza tecnica telefonica                      | <p>Il servizio è operativo nelle seguenti fasce orarie (ad esclusione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria):</p> <p>lunedì – giovedì: 07.00 – 00.00<br/>venerdì: 07.00 – 22.00<br/>sabato, domenica e festivi: 09.00 – 19.00</p> <p>Il Cliente può sempre consultare gli orari aggiornati all'interno della sezione dedicata all'assistenza presente nel sito Internet <a href="http://www.inbank.it">www.inbank.it</a>.</p> |
| Blocco utenza Inbank con l'invio di SMS ad un Numero telefonico dedicato | Per bloccare INBANK inviare sms "BIB xxxxxx" (dove xxxxxx è il codice di accesso) al numero +393399942024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### Costi Inbank

|                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| Canone                               | € 0,00                     |
| Periodicità del canone               | MENSILE                    |
| Accesso a Internet                   | Costo a carico del cliente |
| Reset password/sblocco utenza Inbank | € 0,00                     |

### Servizi di sicurezza tramite SMS

Alle spese per i servizi tramite SMS sotto riportati si dovranno aggiungere gli eventuali costi SMS addebitati dal proprio operatore telefonico.

Spese Servizi di sicurezza tramite SMS "Servizio OTP € 0,04  
SMS" - per singolo SMS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spese Servizi di sicurezza via Notifica in APP "Inbank Notify"                                                                                                                                                                                                                                                                                               | € 0,00                                                                                                                                                   |
| Costo OTP SMS di attivazione App Inbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | € 0,00                                                                                                                                                   |
| Nel caso in cui il cliente sia oggettivamente impossibilitato, per ragioni tecnologiche connesse al proprio telefono cellulare, a scaricare la APP "Inbank Notify" (es. telefono non smartphone, sistema operativo non compatibile o non aggiornabile) è tenuto a darne comunicazione alla banca e in questo caso le notifiche tramite SMS saranno gratuite. |                                                                                                                                                          |
| Spese servizi di sicurezza tramite SMS - "Servizio Alerting"                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |
| Costo SMS - Alert su login                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Alert modifica preferenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Segnalazioni varie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Blocco utenza Inbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Sblocco utenza Inbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Notifiche Inbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Reset password Inbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 0,06                                                                                                                                                   |
| Costo SMS - Consegna credenziali Inbank                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | € 0,00                                                                                                                                                   |
| <b>Servizi di sicurezza tramite Token</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |
| Spesa emissione Token                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | € 15,00                                                                                                                                                  |
| <b>Altre spese</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |
| Spese per l'informativa precontrattuale (copia del contratto idonea per la stipula e documento di sintesi)                                                                                                                                                                                                                                                   | € 0,00                                                                                                                                                   |
| Spese per invio comunicazioni:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                          |
| - Spese per comunicazioni periodiche e altre dovute per legge - In forma cartacea                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 0,75                                                                                                                                                   |
| - Spese per comunicazioni periodiche e altre dovute per legge - In forma elettronica<br>(Per usufruire della forma elettronica (a costo 0€) occorre aver sottoscritto un contratto di Internet Banking - si veda il Foglio Informativo di riferimento)                                                                                                       | € 0,00                                                                                                                                                   |
| Spese per ricerca e copia (per singolo documento - spese di spedizione escluse)                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si rimanda alla voce "Spese per ricerca e copia (per singolo documento-spesse di spedizione escluse)" del conto di pagamento al quale Inbank è associato |
| <b>Altro</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |

Il documento di sintesi viene inviato con periodicità annuale. Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione scritta alla banca e con il preavviso di quindici giorni, senza penalità e senza spese di chiusura. La banca ha diritto di recedere dal contratto, nonché da ogni singolo Servizio, in ogni momento, dandone comunicazione scritta al cliente con due mesi di preavviso e senza alcun onere per il cliente. Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di giusta causa o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione scritta.

In caso di recesso del cliente o della banca, le spese per i servizi di pagamento addebitate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente esse sono rimborsate in misura proporzionale.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n° 15 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente

### Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera

raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

ZKB Zadružna kraška banka Trst Gorica  
ZKB Credito Cooperativo di Trieste e Gorizia

**Gestore Reclami**

Via del Ricreatorio n.2 – 34151, Trieste (TS)  
e-mail: [info@zkb.it](mailto:info@zkb.it) pec: [mail@pec.bcccarso.it](mailto:mail@pec.bcccarso.it)  
che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui il reclamo riguardi un servizio di pagamento, la banca risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi ad uno dei seguenti organismi:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

## GLOSSARIO

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Password (parola d'ordine)  | Sequenza di caratteri alfanumerici richiesta per accedere a un elaboratore quando sono attive procedure di sicurezza.                                                                                                                             |
| SMS (Short Message Service) | Sistema per l'invio di brevi messaggi di testo in caratteri alfanumerici nella telefonia cellulare, basata sugli standard GSM. Gli SMS possono essere inviati sia attraverso telefonini che attraverso siti Internet che offrono questo servizio. |
| Token                       | Dispositivo hardware dotato di display capace di generare codici password monouso.                                                                                                                                                                |
| User id                     | Rappresenta il nome dell'utente su un dato sistema accessibile via rete.                                                                                                                                                                          |