

## Foglio informativo n.435/003. Servizio a distanza e firme elettroniche My Key

### Informazioni sulla banca.

---

#### **Cassa di Risparmio in Bologna S.p.A.**

Sede Legale e Amministrativa: Via Farini 22 - 40124 Bologna.

Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.

Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.

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

Iscritta all'Albo delle Banche al n° 5466.

Appartenente al gruppo bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo Gruppi Bancari.

Socio Unico, Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A.

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

Numero di iscrizione al Registro Imprese di Bologna, Codice Fiscale e Partita IVA 02089911206.

Codice ABI 6385.9.

#### **Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede/ a distanza:**

---

Nome e Cognome/ Ragione Sociale	Sede (Indirizzo)	Telefono e E-mail
Iscrizione ad Albi o Elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco	Qualifica

### My Key

---

Il Gruppo Intesa Sanpaolo sta attuando un processo di dematerializzazione che prevede l'impiego di documenti informatici nell'operatività tra Cliente e Banche del Gruppo, in sostituzione dei documenti cartacei.

I documenti informatici sono utilizzati tramite i diversi Canali di comunicazione tra Banca e Cliente: le filiali, gli sportelli automatici, il servizio di banca a distanza (internet o telefono), l'attività fuori dalle filiali (attività fuori sede).

I Clienti possono firmare i documenti informatici utilizzando i seguenti strumenti di firma :

- la **firma grafometrica**
- la **firma digitale**

I documenti informatici che il cliente sottoscrive con una delle due firme soddisfano il requisito legale della forma scritta e possiedono giuridicamente lo stesso valore dei corrispondenti documenti cartacei.

Le tipologie di documenti che il Cliente può sottoscrivere con tale modalità sono quelle di volta in volta rese disponibili dalla Banca. Per operare sui rapporti che sono già stati oggetto di dematerializzazione il Cliente deve utilizzare uno dei due strumenti di firma sopra citati.

Il contratto My Key disciplina:

- il Servizio a distanza;
- l'utilizzo della firma grafometrica e della firma digitale per la sottoscrizione dei documenti informatici;
- l'invio di documenti in formato elettronico

Attraverso la sottoscrizione del contratto My Key è possibile scegliere se aderire al Servizio a distanza per operare con le Banche del Gruppo e quale strumento di firma utilizzare nei rapporti con le Banche del Gruppo (firma grafometrica oppure firma digitale).L'utilizzo del servizio a distanza comporta la necessaria attivazione della firma digitale.

## Servizio a distanza per privati: caratteristiche e rischi.

---

Il Servizio a distanza consente al Cliente di operare con la Banca su determinati rapporti (es. conti correnti, deposito titoli, carte di credito, etc.) collegati al servizio utilizzando un collegamento telematico (internet e APP "La tua banca") o telefonico (cellulare oppure telefono), per:

- acquisire informazioni sui rapporti (operatività informativa)
- disporre dei rapporti (operatività dispositiva)
- attivare, modificare, estinguere e utilizzare altri servizi o funzionalità (operatività configurativa).

Per operare tramite il Servizio il Cliente:

- deve dotarsi a proprie spese, di un collegamento telematico o telefonico e delle apparecchiature indicate nell'apposita "Guida al Servizio" (di seguito Guida), disponibile sul sito internet e presso le filiali della Banca;
- utilizzare delle credenziali informatiche che consistono in un Codice Titolare e un Pin e da una password generata da una chiavetta fisica (token) oppure da una chiavetta virtuale.

Il servizio a distanza è rivolto alle persone fisiche che non esercitano attività di impresa (es. consumatori, singoli professionisti, ecc).

Anche i clienti minorenni, che abbiano comunque compiuto almeno 12 anni, possono beneficiare del servizio attraverso il legale rappresentante con funzionalità limitate. Per ulteriori informazioni sull'operatività consentita al cliente minore consultare la Guida.

Per attivare il Servizio a distanza occorre essere titolari di:

- un conto corrente presso la Banca  
oppure
- una carta Superflash. In questo caso la sottoscrizione del contratto permette di accedere solo ad alcune funzionalità di pagamento (ad es. Bonifici Italia, Bonifico Europeo Unico, ricarica carte prepagate, ricarica cellulare)  
oppure
- un altro rapporto bancario (es. mutuo/finanziamento, carta di credito, carta prepagata, ecc.).

Se si vuole operare nell'ambito dei servizi di investimento, è necessario avere già stipulato con la Banca il contratto per la prestazione dei servizi di investimento e aver aperto un deposito amministrato e/o una posizione fondi.

I rapporti utilizzabili tramite il servizio a distanza sono automaticamente collegati al Servizio, senza necessità di un'espressa richiesta del cliente. Tale collegamento consente l'operatività informativa, dispositiva (es. trasferimento fondi) e l'operatività configurativa (es. attivare i servizi previsti nel contratto di un certo rapporto). Per individuare quali sono i rapporti collegabili al Servizio a distanza e per un quadro completo di tutte le caratteristiche e delle modalità operative del servizio (ad esempio, operatività tramite App, tempi di esecuzione delle operazioni, funzionalità consentite tramite il servizio: ricarica carte, modalità dispositive ecc..) si rimanda all'apposita Guida.

L'utilizzo del Servizio a distanza richiede necessariamente l'attivazione della firma digitale, pertanto, al momento dell'attivazione del Servizio a distanza sarà emesso il Certificato **di Firma Digitale O-KEY Più** grazie al quale il cliente potrà sottoscrivere digitalmente documenti e contratti relativi a prodotti e servizi offerti dalla Banca o da altre società.

Sono inoltre disponibili i seguenti servizi aggiuntivi a pagamento (solo per le persone fisiche maggiorenni):

- quotazioni in tempo reale sui mercati finanziari italiani ed esteri. A tutti i Clienti possessori di un rapporto di investimento (es. deposito titoli, rubrica fondi, ecc.) viene offerto gratuitamente il servizio di informativa **in tempo reale** sulla Borsa Italiana per il primo livello del book (Borsa Italiana – Level 1) e l'informativa in tempo reale sul mercato EuroTLX con il book a cinque livelli.
- piattaforma di trading evoluto Trading+: consente di accedere a informazioni finanziarie e di impartire operazioni dispositive nell'ambito dei servizi di investimento prestati dalla banca. L'adesione a tale servizio consente inoltre di fruire gratuitamente dell'informativa in tempo reale con il book a cinque livelli sia sulla Borsa Italiana (Borsa Italiana – Level 2) che sul mercato EuroTLX.

L'assenza di rapporti di investimento consente di utilizzare gratuitamente l'informativa **in tempo ritardato** sulla Borsa Italiana per il primo livello del book e sul mercato EuroTLX con il book a cinque livelli.

### Rischi del contratto "Servizio a distanza".

Il Servizio a distanza può comportare i seguenti rischi:

- in caso di sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi delle credenziali e della chiavetta (ad es. tramite le cd. operazioni di phishing), possono essere effettuate dai terzi venuti in possesso dei codici, operazioni dispositive a valere sui rapporti collegati ai Servizi; il rischio di tali utilizzi illegittimi è esteso nel caso in cui i servizi consentano di aumentare i limiti operativi o collegare altri rapporti con funzionalità dispositive;
- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i servizi dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- impossibilità di utilizzare i Servizi a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico;
- rischi connessi all'operatività intraday: le modalità di esecuzione delle operazioni, nell'ambito dei singoli Servizi, possono comportare per il Cliente il rischio di moltiplicare le transazioni, operando in una prospettiva intraday, con assunzione di rischi, quali ad esempio, quelli connessi ad oscillazioni sui mercati finanziari, alla volatilità del valore dei titoli, al rischio dell'incremento dei costi in conseguenza dell'alto numero delle operazioni effettuabili.

### Condizioni economiche.

Canone annuo O-Key Smart	€ 0,99	
Spese assegnazione/sostituzione chiavetta O-KEY fisica	€ 10,00	(1)
Emissione comunicazioni di legge cartacee	€ 0,70	
Invio comunicazioni con Servizio a distanza o con posta elettronica	€ 0,00	
Invio copia aggiuntiva cartacea	€ 0,70	
Canone mensile servizio quotazioni di borsa.		
Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,50	(2)
Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 1,50	(3)
EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00	
EuroTLX tempo reale	€ 0,50	(4)
Nyse - Amex tempo ritardato	€ 0,00	
Nyse - Amex tempo reale	€ 2,00	(5)
Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00	
Nasdaq tempo reale	€ 1,00	(5)
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Euronext tempo reale	€ 2,00	(5)
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	
Xetra tempo reale	€ 20,00	(5)
Canone mensile Servizio Trading+	€ 25,00	(6)

(1) Le spese di sostituzione saranno gratuite sino al 31/12/2017 per tutti i possessori del contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono".

(2) Il canone e' gratuito per il Cliente che ha aderito al Servizio via internet collegando almeno un rapporto di investimento.

(3) Il canone e' gratuito per il Cliente che ha attivato il servizio Trading+, attivabile esclusivamente dalle persone fisiche maggiorenni.

(4) Il canone e' gratuito per il Cliente che ha aderito al Servizio via internet collegando almeno un rapporto di investimento o che ha attivato il servizio Trading+, attivabile esclusivamente dalle persone fisiche maggiorenni.

(5) Servizio attivabile a richiesta

(6) Il servizio Trading+ e' a richiesta e consente al Titolare, che ha aderito ai Servizi via internet e prescelto la relativa funzionalita', di accedere ad informazioni finanziarie, nonche' di impartire operazioni dispositive, nell'ambito dei servizi di investimento prestati dalla Banca ed a valere sui medesimi rapporti abilitati ai Servizi via internet. Il relativo canone mensile e' addebitato sul rapporto di riferimento in via posticipata. Tale canone non viene addebitato se nel mese precedente sono state eseguite sui Rapporti Collegati almeno 20 disposizioni di investimento/disinvestimento.

Le condizioni economiche dell'operatività disponibile tramite i Servizi a distanza sono riportate sui Fogli Informativi dei rapporti collegati (Conti correnti, Carta SuperFlash e Deposito Titoli). Qualora il rapporto collegato sia un conto corrente non più offerto dalla Banca, le condizioni di riferimento sono quelle pubblicizzate sul Foglio Informativo del conto corrente ordinario.

### Limiti operativi per persone fisiche maggiorenni

Limiti operativi	Servizio a distanza.
Operazioni di pagamento*:	
Giornaliero	€ 30.000,00
Mensile	€ 60.000,00
Compravendita strumenti finanziari singola operazione	€ 200.000,00
se è attivo Trading+	€ 500.000,00
Sottoscrizione fondi singola operazione	€ 200.000,00
Compravendita Future su Indice FTSE/MIB e DIVIDEND, singola operazione (per il Servizio via internet, solo con Trading +)	5 lotti
Compravendita Mini Future su FTSE/MIB, Future su azioni, singola operazione (per il Servizio via internet, solo con Trading +)	10 lotti
Compravendita opzioni su indice FTSE/MIB e su azioni, singola operazione (per il Servizio via internet, solo con Trading +)	20 lotti

(\*) Il limite è riferito alle operazioni di pagamento effettuate tramite il Servizio a distanza. Nella Guida al Servizio sono indicate:

- le operazioni di pagamento rilevanti per il calcolo del limite operativo;
- i limiti specifici previsti per alcune operazioni.

### Informazioni sulla firma grafometrica

La firma grafometrica è una modalità di firma autografa dotata di requisiti informatici e giuridici che consentono per legge di qualificarla come "firma elettronica avanzata".

Il Cliente appone la firma grafometrica su un apposito apparecchio (tablet) della Banca del Gruppo con una particolare penna. Quando si utilizza la firma grafometrica, sono registrati informaticamente i parametri della firma stessa (ad esempio: velocità, pressione, inclinazione): questa registrazione serve ad attribuire il necessario valore giuridico al documento su cui la firma è apposta e per le eventuali esigenze di confronto e verifica connesse all'attività bancaria. Il Cliente deve depositare presso una filiale di una Banca del Gruppo gli specimen di firma; tali specimen possono essere utilizzati per le eventuali esigenze di confronto e verifica connesse all'attività bancaria.

Per maggiori informazioni consulta il documento "Nota informativa sulla firma grafometrica", disponibile sul sito internet e presso le filiali della Banca.

### Informazioni sulla firma digitale

La firma digitale è un particolare tipo di firma elettronica che identifica il firmatario di un documento informatico e garantisce l'integrità del documento stesso.

La Banca rilascia al Cliente un Certificato di firma digitale che ha validità massima di tre anni e alla scadenza dovrà essere rinnovato. La sottoscrizione dei documenti con firma digitale avviene tramite l'utilizzo delle credenziali informatiche che consistono in un Codice Titolare e un Pin e da una password generata da una chiavetta fisica O-KEY (token) oppure da una chiavetta O-KEY virtuale.

Per utilizzare la firma digitale, il Servizio a distanza deve essere attivo.

Maggiori informazioni sono reperibili nel Manuale Operativo della firma digitale predisposto dal Certificatore e contenuto all'interno della Guida.

## Invio di documentazione in formato elettronico

I documenti sottoscritti con firma grafometrica oppure con firma digitale sono inviati al Cliente in formato elettronico secondo le modalità di seguito descritte:

- in caso di utilizzo del Servizio a distanza, i documenti sono resi disponibili in formato elettronico nell'area riservata del sito Internet, nella sezione Archivio – Documenti.
- se il cliente non dispone del Servizio a distanza, i documenti sono inviati in formato elettronico tramite e-mail, se egli ne fa espressa richiesta alla Banca.
- se il cliente non dispone del Servizio a distanza attivo e se non ha chiesto l'invio tramite mail, i documenti sono inviati e consegnati in formato cartaceo.

E' possibile richiedere in ogni momento una copia cartacea in aggiunta alla documentazione elettronica.

Per i costi delle singole comunicazioni fare riferimento alle condizioni economiche dei rapporti a cui le comunicazioni si riferiscono.

## Avvertenze.

Per le condizioni economiche relative al servizio "Copia documentazione", si veda il Foglio Informativo "Servizi vari" disponibile in Filiale e sul sito internet della Banca.

## Recesso e reclami.

### Recesso dal contratto

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del rapporto.

Il Cliente e la Banca hanno diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da darsi:

- con preavviso al Cliente di due mesi qualora sia la Banca a recedere;
- con preavviso alla Banca di 3 giorni qualora sia il Cliente a recedere.

Nel caso in cui ricorra un giustificato motivo, ciascuna delle parti può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione scritta all'altra parte.

Il Cliente può recedere da tutti i servizi previsti dal contratto (firma grafometrica, firma digitale, Servizio a distanza); può in tal caso trovarsi nella impossibilità di effettuare le operazioni volute.

Il Cliente può chiedere la revoca del certificato di firma digitale, ma la cessazione di questo servizio determina anche la cessazione del Servizio a distanza; resta in questo caso possibile l'utilizzo solo della firma grafometrica.

Il Cliente può chiedere la revoca dell'accettazione all'utilizzo della firma grafometrica; resta in questo caso possibile l'utilizzo solo della firma digitale e del Servizio a distanza.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale.

- In caso di recesso della Banca: due mesi dalla ricezione della comunicazione di recesso se il cliente è consumatore;
- In caso di recesso del Cliente: 3 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso.

### Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca con lettera indirizzata per posta ordinaria a **Ufficio Reclami C.R. Bologna - presso la Capogruppo Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**, o inviata sia per posta elettronica alla casella [assistenza.reclami.carisbo@intesasampaolo.com](mailto:assistenza.reclami.carisbo@intesasampaolo.com) che attraverso posta elettronica certificata (PEC) alla casella [assistenza.reclami@pec.intesasampaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasampaolo.com), o a mezzo **fax al numero 011/0937350**, o consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

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

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
- oppure a 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'ABF, il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca, nella sezione Reclami-Ricorsi-Conciliazione.

## Legenda.

<b>Banche del Gruppo</b>	Banca CR Firenze - Banco di Napoli - Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia - Casse di Risparmio del Veneto - Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna - Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia - Cassa di Risparmio in Bologna – Casse di Risparmio dell'Umbria - Intesa Sanpaolo.
<b>Canali di comunicazione</b>	Canali di comunicazione tra Cliente e Banche del Gruppo che consentono al Cliente di operare. Sono: le filiali e gli sportelli automatici delle Banche, il Servizio a distanza telematico o telefonico, l'attività svolta dagli operatori delle Banche fuori dalle filiali (denominata "attività fuori sede")
<b>Certificato</b>	Il Certificato di firma digitale emesso dal Certificatore a nome del Cliente. Le caratteristiche della firma digitale sono indicate nel Manuale Operativo della firma digitale;
<b>Certificatore</b>	Il certificatore Intesa Sanpaolo SpA, accreditato - presso l'ente preposto dalla legge – al rilascio e gestione dei Certificati di firma digitale
<b>Chiavetta O-KEY fisica</b>	Dispositivo per creare il Codice O-KEY (password temporanea) necessario per accedere e utilizzare il Servizio a distanza, oppure per firmare digitalmente documenti e contratti
<b>Chiavetta O-KEY virtuale</b>	Software per creare il Codice O-KEY (password temporanea) necessario per accedere e utilizzare il Servizio a distanza, oppure per firmare digitalmente documenti e contratti.
<b>Codice O-KEY</b>	Codice di sei cifre, generato dinamicamente dal supporto fisico "O-KEY" ed utilizzato per accedere ai Servizi e per autorizzare le disposizioni sui rapporti (es. conto corrente e deposito amministrato) abilitati ai Servizi via internet, cellulare e telefono
<b>Codice PIN</b>	Codice di cinque cifre, uguale per tutti i canali, creato dal Titolare in occasione del primo accesso al Servizio. Associato al Codice Titolare e al Codice O-KEY permette l'accesso al Servizio a distanza
<b>Codice Titolare</b>	Codice di otto cifre, uguale per tutti i canali, indicato nel contratto My Key, che identifica univocamente il Titolare, e associato ai Codici PIN e O-KEY, permette l'accesso al Servizio a distanza.
<b>Credenziali</b>	Credenziali informatiche che consentono l'identificazione del Cliente, permettono al medesimo di operare con ciascuna banca del Gruppo e di sottoscrivere documenti informatici. Caratteristiche e modalità di utilizzo delle Credenziali sono indicate nella Guida al Servizio. La tipologia delle Credenziali può variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica; in tal caso la Banca ne dà preventiva informazione al Cliente
<b>Guida al Servizio</b>	Il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo
<b>Manuale Operativo</b>	Il documento tecnico per l'utilizzo della firma digitale
<b>Operatività intraday</b>	Operatività di negoziazione in strumenti finanziari caratterizzata da acquisti e vendite dello stesso strumento, che vengono effettuate nell'arco di una medesima giornata.