Fascicolo n. 008
Conto corrente “per Merito”
Fascicolo dei Fogli Informativi dei servizi accessori

Informazioni sulla banca

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.
Per chiamate dall’Italia: 800.303.303.
Per chiamate dall’Estero: +39.011.80.19.200.
Sito Internet: www.intesasanpaolo.com.
Iscritta all’Albo delle Banche al n. 5361.
Capogruppo del Gruppo Bancario “Intesa Sanpaolo”, iscritto all’Albo dei Gruppi Bancari.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
Registro delle Imprese di Torino e Codice Fiscale 00799960158.
Rappresentante del Gruppo IVA “Intesa Sanpaolo” Partita IVA 11991500015 (IT11991500015).
Codice A.B.I. 3069.2.
Soggetta all’attività di vigilanza e controllo di Banca d’Italia, Via Nazionale, 91 - 00184 Roma
Sito web: https://www.bancaditalia.it/homepage/index.html
Casella di posta elettronica dell'Istituto: email@bancaditalia.it
Casella di posta elettronica certificata (PEC) dell'Istituto: bancaditalia@pec.bancaditalia.it

Dati e qualifica soggetto incaricato dell’offerta fuori sede

Nel caso di Offerta Fuori Sede i dati e la qualifica del soggetto incaricato sono indicati nell’apposito allegato ai presenti Fogli Informativi.

Si invita il cliente alla lettura degli specifici fogli informativi dei servizi accessori offerti insieme al Conto corrente “ per Merito”:
Carta di debito

- XME Debit Card

My Key

Foglio informativo
Carta di debito
XME Debit Card

Informazioni sulla banca

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.
Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.
Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.
Sito Internet: www.intesasanpaolo.com.
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361.
Capogruppo del Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
Registro delle Imprese di Torino e Codice Fiscale 00799960158.
Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" Partita IVA 11991500015 (IT11991500015).
Codice A.B.I. 3069.2.
Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca d'Italia, Via Nazionale, 91 - 00184 Roma
Sito web: https://www.bancaditalia.it/homepage/index.html
Casella di posta elettronica dell'Istituto: email@bancaditalia.it
Casella di posta elettronica certificata (PEC) dell'Istituto: bancaditalia@pec.bancaditalia.it

Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

Nel caso di Offerta Fuori Sede i dati e la qualifica del soggetto incaricato sono indicati nell'apposito allegato al presente Foglio Informativo.

Che cos'è la carta di debito

La carta di debito è uno strumento di pagamento che permette al Cliente, in base a un contratto con la propria Banca, di acquistare beni e/o servizi presso qualsiasi Esercente, anche online, aderente ai circuiti ai quali la carta è abilitata e di prelevare contante presso gli sportelli automatici abilitati. Le operazioni di pagamento e di prelievo sono regolate con addebito immediato sul conto di pagamento cui la carta è collegata. La carta è quindi utilizzabile entro il limite costituito dal saldo disponibile del conto, oltre che dagli specifici limiti indicati nel contratto. In assenza di disponibilità sufficiente sul conto, la Banca può non dare corso all'operazione richiesta. Nel caso in cui vi siano più carte collegate al conto, quest'ultimo è addebitato per le operazioni eseguite tramite tutte le carte collegate, nei limiti di ciascuna carta, fino al limite del saldo disponibile.

Carta di debito: caratteristiche e rischi

Carta di debito è la carta di debito rivolta ai Clienti della Banca che siano titolari di un rapporto di conto corrente presso la Banca stessa.

Caratteristiche della Carta di debito

Il contratto è riservato a Persone Fisiche maggiorenni con codice fiscale italiano.

La Carta viene emessa in formato digitale con possibilità per il Cliente di richiederne il supporto fisico.

Il contratto che disciplina Carta di debito è a tempo indeterminato.

La Carta emessa a valere sul contratto ha una durata di 5 anni e deve quindi essere utilizzata entro la data di scadenza che viene messa a disposizione tramite il Servizio a distanza, oltre che riportata sul supporto fisico, ove richiesto dal Cliente. La carta in scadenza viene sostituita di iniziativa della Banca.

La Carta emessa in formato digitale consente di:

- effettuare pagamenti:
  - ✓ online tramite il Servizio Pagamenti sicuri internet
  - ✓ tramite POS con il Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile, negli esercizi commerciali che aderiscono ai circuiti BANCOMAT® e MasterCard o Visa, in Italia e all'estero*, previa installazione e configurazione di una delle app di pagamento disponibili per il proprio Dispositivo mobile come dettagliato nella Guida ai Servizi;
- ricevere somme di denaro trasmesse da Esercenti convenzionati con i circuiti MasterCard o Visa e/o inviate da parte di titolari di carte operanti su tali circuiti, attraverso il Servizio di ricezione denaro;
- abilitare il servizio di pagamento BANCOMAT® Pay;
- prestare il consenso all'esecuzione di una serie di operazioni di pagamento ricorrenti;
- possibilità di richiedere carte virtuali sulla base del Servizio Pagamenti sicuri internet.

Inoltre, se il Cliente richiede anche il supporto fisico della Carta, previa attivazione, potrà effettuare anche le seguenti operazioni:

- prelevare contanti in Italia e all'estero* presso gli sportelli automatici contraddistinti dai marchi BANCOMAT®, Mastercard o VISA;
- prelevare contanti in Italia presso i presso Punti Operativi Convenzionati;
- richiedere contante tramite il Servizio Cash back;
- effettuare pagamenti tramite POS negli esercizi commerciali che aderiscono ai circuiti BANCOMAT®, Mastercard o VISA in Italia e all'estero*;
- effettuare pagamenti tramite il servizio FastPay (ad es. pedaggi autostradali);

Inserendo la Carta presso gli Sportelli automatici italiani delle Banche del Gruppo, è possibile:

- consultare saldo e movimenti del conto corrente, il controvalore del Deposito Titoli, la situazione del mutuo, il dettaglio dei pagamenti FastPay;
- effettuare bonifici e giroconti;
- versare contanti o assegni sul conto;
- pagare bollette TIM, Mav e Rav, bollettini postali premarcati;
- ricaricare carte prepagate di Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Private Banking e Fideuram;
- ricaricare il cellulare;
- effettuare donazioni presso Enti di beneficenza;
- effettuare il pagamento del servizio Ecopass per il comune di Milano;
- effettuare pagamenti CBiILL e pago-PA;
- effettuare pagamenti F24 ordinari** e semplificati;
- effettuare pagamenti di ticket sanitari**;
- effettuare pagamenti bollettini postali aziende convenzionate**.

* Per gli opportuni approfondimenti si rinvia allo specifico paragrafo sul servizio GeoControl.

** Disponibile solo presso le Casse Veloci Assistite.

Il supporto fisico della Carta può essere richiesto dal Cliente presso qualsiasi Filiale della Banca presso cui intrattiene il rapporto di conto corrente o tramite il Servizio a distanza.

Attivazione della Carta digitale

L'Intestatario deve attivare la Carta digitale tramite il Servizio a distanza per poterla utilizzare. L'Intestatario che abbia richiesto il supporto fisico della Carta, in attesa di riceverlo, può attivare la Carta digitale. Con l'attivazione della Carta digitale L'Intestatario può conoscere, tramite il Servizio a distanza, i seguenti dati della carta:

- numero identificativo (codice PAN);
- codice di sicurezza CVV2;
- data di scadenza della carta.

Limiti di utilizzo della Carta

Il Conto può essere addebitato per un importo pari alla somma dei limiti di utilizzo concordati per ciascuna Carta collegata.
I limiti stabiliti in contratto sono modificabili in diminuzione o in aumento, entro i massimali stabiliti dalla Banca. La richiesta di modifica può essere presentata:

- dall'Intestatario, per iscritto in Filiale o tramite il Servizio a distanza;
- nel caso di carta intestata ad un terzo, anche dal Cliente, per iscritto in Filiale.

Nella richiesta è possibile indicare che la modifica sia applicata per un periodo di tempo determinato, secondo la periodicità consentita dalla Banca. La richiesta è efficace non appena ricevuta dalla Banca e fino all'eventuale termine indicato o, se non è indicato un termine, fino alla successiva richiesta di modifica. I limiti massimi stabiliti dalla Banca sono i seguenti:

Limiti sul prelievo (comprende i prelievi presso i Punti Operativi Convenzionati l'acquisto valuta tramite POS abilitati e le richieste di contante tramite il Servizio di Cash back)	– limite giornaliero – limite mensile	– € 3.000 – € 10.000
Limite sul prelievo presso Punti Operativi Convenzionati (si riferisce al totale dei prelievi effettuati dal medesimo soggetto anche con carte diverse di cui sia intestatario)	– limite giornaliero per intestatario	– € 250
Limite richieste di contante tramite il Servizio Cash back	– limite giornaliero	– € 50
Limiti sul pagamento	– limite giornaliero – limite mensile	– € 5.000 – € 10.000
Altri limiti	– limite bonifico giornaliero – limite bonifico mensile – limite giroconto giornaliero – limite giroconto mensile	– € 5.000 – € 50.000 – € 5.000 – € 50.000
Limiti di utilizzo del Servizio BANCOMAT® Pay:	– limite giornaliero – limite mensile	– € 500,00 – € 1.500,00

I limiti del servizio BANCOMAT® Pay sono autonomi rispetto ai limiti di importo dei pagamenti via internet e rispetto ai limiti di utilizzo della Carta.
Limiti specifici (compresi nei limiti di utilizzo della Carta su indicati) relativi ai pagamenti di tariffe di trasporto (inclusi i pedaggi) e di parcheggio senza digitazione del PIN presso apparecchiature POS non presidiate.

Circuiti di pagamento (verificare quelli riportati sulla carta)	**Limite massimo per singola operazione di pagamento pedaggi (MCC4784)**	**Limite massimo per singola operazione di pagamento parcheggi e garage (MCC7523)**	**Limite massimo per singola operazione di pagamento biglietti di viaggio (MCC4111, 4112,4131)**
BANCOMAT	100 euro	50 euro	25 euro
Mastercard	50 euro	50 euro	50 euro
VISA	50 euro	50 euro	50 euro
FASTPAY	100 euro	100 euro	n.d.

Utilizzo della Carta

- La Carta fisica è utilizzabile, di norma, digitando il codice PIN, che deve:
  - essere custodito con ogni cura da parte dell'intestatario della Carta;
  - restare segreto;
  - non essere indicato sulla Carta né conservato insieme a quest'ultima.
- Le operazioni di pagamento sono effettuate con una delle seguenti modalità:
  a) mediante utilizzo della Carta fisica e digitazione del PIN;

b) mediante utilizzo della Carta fisica e apposizione della firma sulla memoria di spesa predisposta dall'Esercente, se l'operazione è effettuata sui circuiti Visa o Mastercard;

c) contactless: mediante semplice avvicinamento della Carta fisica o del Dispositivo mobile (previa installazione e configurazione di una delle app di pagamento disponibili per il proprio Dispositivo mobile come dettagliato nella Guida ai Servizi) alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta.

Queste operazioni:

- per la Carta fisica:
  - ✓ sono convalidate mediante digitazione del PIN o, se l'Operazione è effettuata sui circuiti Visa o Mastercard, firma della memoria di spesa;
  - ✓ possono essere effettuate senza digitazione del PIN se hanno importo pari o inferiore a 50 euro e l'importo cumulativo delle Operazioni effettuate a partire dalla data dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro: esse si intendono convalidate mediante il solo utilizzo della Carta abbinato alla rilevazione dei dati effettuata dall'apparecchiatura POS.
- per la Carta digitale: sono effettuate tramite il Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile.
  - presso i Punti Operativi Convenzionati, l'operazione di prelievo richiede l'uso congiunto della Carta fisica e del PIN sull'apparecchiatura POS. Per l'esecuzione dell'operazione, i Punti Operativi Convenzionati richiedono la tessera sanitaria nazionale dell'Intestatario per la lettura elettronica del codice fiscale.
  - la richiesta di contante tramite Cash Back, contestuale ad una operazione di pagamento comprensiva dell'importo del contante richiesto, è effettuata sempre mediante una delle seguenti modalità di autenticazione:
- inserimento della Carta fisica nelle apparecchiature POS e digitazione del PIN;
- avvicinamento della Carta fisica alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza e digitazione del PIN.
  - la Carta può inoltre essere utilizzata mediante semplice inserimento del supporto fisico in particolari apparecchiature o in modalità contactless presso limitate tipologie di esercenti: Trasporti, Parcheggi, nei limiti sopra indicati.

Operatività contactless: scelta del circuito di pagamento sul quale eseguire l'operazione

Se il POS è abilitato all'operatività contactless su tutti i circuiti di pagamento collegati alla carta, il Cliente può scegliere il circuito di pagamento su cui effettuare l'operazione prima di prestare il consenso all'esecuzione della stessa. In tal caso deve indicare all'Esercente il circuito di pagamento su cui effettuare l'operazione o, in caso di POS non presidiato dall'Esercente, deve seguire le indicazioni riportate sul POS.

Se il POS non è ancora abilitato all'operatività contactless sul circuito di pagamento prescelto dal Cliente, quest'ultimo può comunque effettuare l'operazione su tale circuito, sempreché tale circuito sia accettato dall'esercente. A tal fine, tuttavia, l'operazione non può essere effettuata in modalità contactless, ma è necessario inserire la carta nel POS e indicare all'esercente il circuito su cui effettuare l'operazione o, in caso di POS non presidiato dall'esercente, seguire le indicazioni riportate sul POS.

Per informazioni sui circuiti di pagamento accettati dall'esercente, sull'abilitazione del POS all'operatività contactless per ciascuno di tali circuiti e sul funzionamento del POS, è possibile rivolgersi all'esercente.

Il Cliente può inoltre conoscere il circuito su cui sarà effettuata l'operazione, prima di prestare il consenso all'esecuzione della stessa, chiedendo all'esercente o, in caso di operazione di importo superiore a 50 euro, visualizzando l'informazione sullo schermo del POS, sempreché il POS preveda questa funzione.

Tuttavia, se l'operazione è effettuata in modalità contactless per un importo non superiore a 50 euro, l'informazione sul circuito di pagamento che sarà utilizzato per l'esecuzione dell'operazione potrebbe non essere visualizzabile sullo schermo del POS prima dell'esecuzione dell'operazione medesima. In questo caso, se il POS non è presidiato dall'esercente, per conoscere ed eventualmente scegliere il circuito di pagamento su cui eseguire l'operazione, il Cliente potrà inserire la carta nel POS e seguire le indicazioni visualizzate sullo schermo, sempreché il POS preveda questa funzione.

Rischi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi/prelievi in valuta diversa dall'euro;

- lo smarrimento o il furto di dati identificativi e codici per l'accesso all'utilizzo della carta digitale, ma sono anche ridotti al minimo se il titolare della carta osserva le comuni regole di prudenza e attenzione;
- lo smarrimento o la sottrazione del supporto fisico e ogni altro caso di utilizzo non autorizzato da parte di terzi della Carta e del PIN: nel caso di smarrimento o sottrazione del supporto fisico, c'è anche la possibilità che lo stesso venga comunque utilizzato per l'operatività prevista senza la digitazione del PIN. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia del supporto fisico e del PIN, oltre che la massima riservatezza nell'uso del PIN medesimo.

Per saperne di più

La Guida pratica "I Pagamenti nel commercio elettronico", che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito della banca (indicato nella sezione "Informazioni sulla banca") e presso tutte le filiali della Banca.

Condizioni economiche

Voci di costo	Valore	Note
Spese fisse		
Canone mensile	0,00 €	
Acquisto della carta digitale	0,00 €	
Spese variabili		
Acquisto della carta fisica	0,00 €	
Acquisto della carta fisica personalizzata	10,00 €	
Sostituzione della carta digitale	0,00 €	(1)
Rinnovo a scadenza della carta fisica	0,00 €	
Rinnovo a scadenza della carta fisica personalizzata	7,50 €	
Sostituzione della carta fisica	5,00 €	(2)
Sostituzione della carta fisica personalizzata	10,00 €	(2)
Invio Documento di sintesi	0,00 €	(3)
Periodicità invio Documento di sintesi periodico	Annuale	(4)
Invio comunicazioni in forma cartacea	0,70 €	
Spedizione carta fisica a mezzo raccomandata	3,80 €	(5)
Invio PIN cartaceo	5,00 €	
Prelievo di contante allo sportello automatico presso le banche del gruppo Intesa Sanpaolo	0,00 €	(6)
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario - area SEPA	2,00 €	(7)
Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario - area EXTRA SEPA	2,00 €	(7)
Operazioni con regolamento in conto, disponibili agli sportelli automatici delle banche del gruppo Intesa Sanpaolo		
Versamento contante e assegni	0,00 €	(6)
Bonifico - SEPA (compreso bonifico istantaneo)	1,20 €	(8)
Giroconto	0,00 €	
Pagamento MAV	0,00 €	
Pagamento RAV	1,00 €	
Pagamento Ticket Sanitari ASL convenzionate	1,00 €	(9)
Pagamento F24 ordinario o semplificato	0,00 €	(10)
Pagamento CBILL / pagoPA / Bollo auto	2,10 €	

Pagamento Area C del Comune di Milano	0,00 €	
Pagamento bollettini postali premarcati	2,00 €	(11)
Pagamento bollette TIM	1,00 €	(12)
Ricarica cellulare	0,00 €	
Ricarica carta prepagata	1,00 €	(13)
Altri servizi		
Costo addebito pagamenti FastPay	0,00 €	
Pagamento esercenti	0,00 €	
Prelievo Punti operativi convenzionati	2,00 €	(14)
Richiesta di contante tramite Cash back	2,00 €	(15)
Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro	2,00 %	(16)
minimo	*0,50 €*	
Servizio BANCOMAT® Pay		
Trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo fino a 50,00 euro	0,00 €	
Trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo superiore a 50,00 euro	1,00 €	
Pagamento a favore esercenti	0,00 €	

(1) Il costo è applicato in caso di riemissione, rinnovo o modifica circuito di pagamento preferenziale.
(2) Il costo è applicabile: in caso di richiesta di riemissione conseguente a smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato della carta; in caso di duplicato conseguente a smagnetizzazione/deterioramento della carta; in caso di modifica del circuito di pagamento preferenziale.
(3) L'invio è effettuato in formato elettronico, salvo diversa richiesta del Cliente, oppure se il Cliente ha scelto di non utilizzare il servizio a distanza disciplinato nel contratto My Key. In caso di invio in formato cartaceo su richiesta del Cliente, a partire dal 1° gennaio 2027 è applicata la voce di costo "Invio comunicazioni in forma cartacea".
(4) Le periodicità disponibili a scelta del Cliente sono: annuale, semestrale, trimestrale e mensile.
(5) La spedizione del supporto fisico della carta effettuata per posta ordinaria è gratuita. Il servizio di spedizione a mezzo raccomandata è facoltativo, su richiesta del Cliente.
(6) Servizio disponibile presso le banche italiane del gruppo Intesa Sanpaolo.
(7) La commissione è applicata anche in caso di operazione di acquisto valuta effettuata tramite POS abilitati.
(8) Bonifico istantaneo al momento non disponibile.
(9) Servizio disponibile solo presso le Casse Veloci Assistite.
(10) Servizio pagamento F24 ordinario disponibile solo presso le Casse Veloci Assistite.
(11) Presso le Casse Veloci Assistite possono essere disposti i pagamenti a favore di aziende convenzionate, il cui costo può essere applicato in misura inferiore, fino a un massimo di 1,00 €. L'elenco delle aziende con le quali la Banca ha in vigore un accordo commerciale è disponibile presso le Filiali, compresa la Filiale Digitale.
(12) Funzionalità disponibile solo presso gli ATM.
(13) Il servizio permette di ricaricare le Carte prepagate emesse da Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Private Banking e Fideuram.
(14) Il valore non è applicato fino al 31.12.2026.
(15) Le richieste di contante tramite il Servizio Cash back sono soggette, oltre al costo sopra indicato e alla "Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro" applicata dalla Banca e dal circuito di pagamento su cui opera la Carta, alla commissione eventualmente applicata dall'Esercente; prima dell'esecuzione dell'Operazione, l'Intestatario può chiedere informazioni sulla commissione applicata direttamente all'Esercente. Il costo non sarà applicato fino al 31.12.2026.
(16) Il costo è applicato all'importo prelevato o pagato. Le operazioni in divisa sono inoltre soggette alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. Nel caso di Mastercard la commissione varia, a seconda del paese in cui viene effettuata l'operazione, da 0,15% all'1% dell'importo. Nel caso di Visa la commissione è al massimo pari all'1%. La conversione in euro dell'operazione avviene inoltre al tasso di cambio definito dai circuiti internazionali di pagamento. Agli invii di denaro ricevuti tramite il Servizio di ricezione denaro non sono applicate le commissioni di conversione valutaria dei circuiti di pagamento Mastercard e Visa. Sul Sito è consultabile la tabella dei costi totali di conversione valutaria per prelievi da sportelli automatici e per pagamenti presso Esercenti, effettuati con la Carta in divisa UE diversa da euro, espressi come maggiorazione sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro pubblicati dalla BCE.

Servizi aggiuntivi attivi nella carta (inclusi nel canone)

Servizio GeoControl

Sulla Carta è attivo il servizio GeoControl, uno strumento di prevenzione frodi che consente di scegliere l'ambito geografico di utilizzo della Carta, escludendo i Paesi esteri che non si sono ancora adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei.

Al momento della sottoscrizione, alla Carta è attribuito automaticamente il "Profilo limitato", che consente di operare solo nei Paesi, compresa l'Italia, che si sono già adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei (vedi Tabella 1 in Legenda).

L'intestatario può chiedere di estendere l'utilizzo della Carta all'estero in tutti gli altri Paesi (cd. "Profilo mondo") contattando il Numero Verde 800 303 303 attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (da cellulare e dall'estero a pagamento secondo le tariffe applicate dal gestore telefonico +3902 87109001), tramite il Servizio a distanza della Banca di cui l'Intestatario sia titolare e a cui abbia collegato la Carta o mediante richiesta scritta in Filiale.

Inoltre, in ogni momento l'Intestatario può modificare l'operatività scelta passando dal "Profilo limitato" al "Profilo mondo" e viceversa.

Servizio pagamenti con Dispositivo mobile

Il Servizio consente all'Intestatario di utilizzare il proprio Dispositivo mobile per effettuare pagamenti presso i POS nei negozi, sui siti internet, e sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti abilitati al Servizio, che espongono i marchi dei circuiti di pagamento indicati sulla Carta.

Per l'utilizzo del Servizio l'Intestatario deve:

- essere titolare del Servizio a distanza della Banca;
- disporre di un Dispositivo mobile con le caratteristiche e i requisiti tecnici indicati nella Guida ai Servizi a distanza e installare sul Dispositivo mobile – se non già presenti sullo stesso – le applicazioni di pagamento indicate nella Guida medesima;
- attivare e configurare il Servizio.

A seconda della tipologia di pagamento (presso un POS o sui siti internet o sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti), le operazioni prevedono:

- l'uso di una delle applicazioni di pagamento installate sul Dispositivo mobile; e
- l'inserimento sul Dispositivo mobile delle credenziali di autenticazione create dall'Intestatario della Carta nella fase di configurazione del Servizio.

In caso di pagamenti presso i POS:

- in luogo dell'inserimento delle credenziali sul Dispositivo mobile, all'Intestatario può essere richiesto di digitare il PIN della Carta sul POS;
- possono essere effettuati senza inserimento delle credenziali o digitazione del PIN se hanno importo pari o inferiore a 50 euro e l'importo cumulativo delle Operazioni effettuate a partire dalla data dell'ultimo inserimento delle credenziali o dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro.

L'attivazione del servizio sui circuiti di pagamento a cui la carta è collegata dipende dall'applicazione utilizzata. Una volta attivato e configurato il servizio sui circuiti di pagamento a cui la sua carta è collegata, il Cliente potrà scegliere il circuito di pagamento su cui effettuare l'operazione prima di prestare il consenso all'esecuzione della stessa. Maggiori informazioni al riguardo e, più in generale, sull'attivazione, configurazione e utilizzo del servizio pagamenti con dispositivo mobile sono fornite nella Guida del Servizio a distanza disponibile sul sito internet www.intesasanpaolo.com.

Servizio Cash Back

Il servizio consente all'intestatario di una carta di debito abilitata di chiedere a un esercente abilitato di fornirgli contante, contestualmente all'esecuzione di un'operazione di pagamento con la carta di importo superiore a 1 euro.

Si tratta di una nuova modalità per prelevare contante, che si aggiunge a quelle già previste dal contratto della carta.

L'importo massimo che può essere richiesto tramite il servizio è di 50 euro al giorno. Si applicano inoltre i limiti previsti nel contratto della carta per i prelievi di contante.

Non è possibile richiedere contante se l'Operazione di pagamento è effettuata presso un Esercente appartenente alle seguenti categorie merceologiche:

- Armi ordigni e munizioni di qualsiasi tipo;

- Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche;
- Materiale pornografico;
- Gioco d'azzardo ed attività equivalenti;
- Compro Oro;
- Intermediari ed agenti italiani ed esteri di money transfer;
- Cannabis legale.

Servizio Pagamenti Sicuri Internet

Il Servizio Pagamenti sicuri internet consente, quando la Carta è collegata ai servizi a distanza della Banca che prevede questa funzione, di fare pagamenti su internet con le modalità di seguito indicate.

L'Intestatario può richiedere, tramite il Servizio a distanza della Banca, una o più carte virtuali. Le modalità per fare la richiesta e le tipologie di carte virtuali disponibili sono indicate nella Guida del Servizio a distanza. Le Operazioni di pagamento presso Esercenti su internet possono essere effettuate:

- digitando i dati della carta virtuale o della Carta e le credenziali di autenticazione indicate nella Guida al Servizio a distanza; questa modalità è utilizzabile sui siti degli Esercenti certificati dal circuito di pagamento indicato sulla Carta come conformi ai protocolli di sicurezza previsti dalla normativa applicabile;
- digitando soltanto i dati della carta virtuale o della Carta se:
  - hanno importo pari o inferiore a 30 euro e l'importo cumulativo delle Operazioni di pagamento su internet effettuate a partire dalla data dell'ultimo utilizzo delle credenziali di autenticazione indicate nella Guida al Servizio a distanza non supera i 100 euro;
  - se il prestatore di servizi pagamento dell'Esercente è situato in un paese al di fuori dello Spazio Economico Europeo e non è possibile utilizzare le credenziali di autenticazione indicate nella Guida al Servizio a distanza.

Ulteriori informazioni sul Servizio sono presenti nella Guida ai Servizi, disponibile in Filiale e sul sito internet della banca.

Servizio di ricezione denaro

Il servizio permette di ricevere tramite una carta abilitata, le somme di denaro trasmesse da esercenti abilitati convenzionati con uno dei seguenti circuiti (VISA, Mastercard) oppure inviate da titolari di carte operanti sempre su tali circuiti. Il denaro trasmesso con il servizio è accreditato sul conto corrente a cui la carta è collegata.

Per ricevere denaro tramite il servizio, l'intestatario della carta deve comunicare al mittente il codice identificativo della carta (PAN) e il proprio nome e cognome.

Per esigenze di presidio volte a limitare l'operatività con aree geografiche sensibili sotto il profilo delle misure restrittive dell'Unione Europea e della normativa vigente in materia di sanzioni internazionali, il **Servizio di ricezione denaro** non è attualmente disponibile per le operazioni provenienti dai seguenti Paesi:

- Armenia,
- Azerbaijan,
- Kirghizistan,
- Kazakhistan,
- Uzbekistan,
- Tagikistan.

Il servizio è soggetto ai seguenti limiti di importo a seconda del circuito utilizzato:

Mastercard

- Trasferimenti di denaro da persona fisica a consumatore. Limite Singola Transazione 2.500$, Limite Mensile 10.000$
- Trasferimento di denaro da un conto (o una carta) ad una carta, entrambe dello stesso consumatore. Limite Singola Transazione 25.000$, Limite Mensile 25.000$
- Trasferimento di denaro da parte di una azienda. Limite Singola Transazione 50.000$, Limite Mensile 50.000$
- Trasferimento di denaro da parte di un governo (PA ecc.) o di una organizzazione no-profit. Limite Singola Transazione 50.000$, Limite Mensile 50.000$

VISA

- Trasferimento di denaro Importo max. di una singola transazione: 2.500 $
- Pagamento di fondi Importo max. di una singola transazione: 50.000 $

Coperture assicurative

La Carta offre una serie di coperture assicurative che operano a titolo gratuito per il titolare della carta. Il pagamento del premio, infatti, è a carico della Banca.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- garanzia "Safe Online": rimborsa gli acquisti di beni materiali effettuati online e interamente o parzialmente pagati con la carta, nei casi stabiliti dalle Condizioni di Assicurazione (ad es. in caso di mancata consegna o consegna di bene non conforme);
- garanzia "Protezione Acquisti": rimborsa, entro il limite di indennizzo, il prezzo di acquisto di un bene nuovo acquistato in tutto o in parte con la carta in caso di furto con aggressione del bene stesso;
- garanzia "Scippo/aggressione agli sportelli automatici (ATM)": rimborsa in caso di rapina di denaro contante prelevato con la carta presso uno Sportello Automatico (ATM), a condizione che l'aggressione sia avvenuta entro 24 ore dal momento del prelevamento del contante.

In caso di sinistro, al fine di dimostrare l'accaduto, al Cliente verrà richiesta anche copia della denuncia presentata alle Autorità competenti.

Le coperture assicurative sono prestate da Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. Per l'indicazione dettagliata delle coperture offerte, dei limiti e delle esclusioni fare riferimento alle Condizioni di Assicurazione disponibili presso le filiali della Banca.

Servizi aggiuntivi attivabili a richiesta del Cliente

Servizio di personalizzazione della Carta

Il Cliente può scegliere di personalizzare la carta con un'immagine messa a disposizione dalla Banca tramite il Servizio a distanza della Banca. A tale scopo, il Cliente, durante il processo di acquisto della Carta, accede alla sezione personalizzazione e sceglie una delle immagini messe a disposizione e suddivise in macro-categorie.

La personalizzazione del supporto plastico della Carta comporta l'addebito del costo acquisto della carta fisica personalizzata sul conto corrente sul quale sono regolati gli utilizzi della carta in un'unica soluzione al momento dell'acquisto.

Servizio Informativo SMS - Altri servizi informativi

È possibile attivare il servizio di messaggistica SMS che prevede l'invio, sul numero di cellulare certificato, di un messaggio SMS ogni volta che sia richiesta l'effettuazione, tramite la carta, di un'operazione di importo superiore a quello indicato.

Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dai gestori di telefonia mobile secondo le proprie tariffe.

L'attivazione e la disattivazione del servizio possono essere richieste in qualsiasi momento per iscritto alla Filiale oppure tramite uno sportello automatico abilitato o tramite il servizio per operare a distanza.

Il servizio può essere attivato nel solo caso in cui il numero di cellulare certificato sia attivo presso i seguenti gestori: TIM, Vodafone, WindTre, Iliad, PosteMobile, Fastweb, Kena Mobile, Tiscali, Coop Voce, Vianova, Ho Mobile.

Per i cellulari con numero estero l'invio degli SMS non è disponibile.

Il messaggio SMS viene inviato:

- se l'Intestatario è titolare del contratto My Key, all'utenza cellulare certificata dalla Banca. Il servizio non può essere attivato in mancanza di un'utenza cellulare certificata. La certificazione può essere effettuata tramite il Servizio a distanza (da sito o app Intesa Sanpaolo Mobile), tramite filiale digitale oppure recandosi in filiale. In caso di successiva cessazione del contratto My Key, il messaggio SMS non viene più inviato, salvo quanto indicato al punto seguente;
- se l'Intestatario non è titolare del contratto My Key, all'utenza cellulare indicata ai fini del servizio informativo SMS. In caso di successiva adesione al contratto My Key, si applica quanto indicato al punto precedente.

È possibile attivare anche i servizi informativo via email e via app. Tali servizi richiedono una connessione dati attiva e sono gratuiti, salvo eventuali oneri dovuti dall'Intestatario a terzi per la connessione dati.

Il servizio informativo via email prevede l'invio di un messaggio ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di

un'Operazione di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso.

Il messaggio viene inviato all'indirizzo di posta elettronica verificato dalla Banca se l'Intestatario è titolare del contratto My Key ed ha il Servizio a distanza attivo. La verifica dell'indirizzo di posta elettronica può essere effettuata tramite il Servizio a distanza (dall'Area Riservata del sito o app Intesa Sanpaolo Mobile), tramite filiale digitale oppure recandosi in filiale.

Il servizio informativo via app prevede l'invio, mediante l'applicazione software del Servizio a distanza installata sul Dispositivo mobile dell'Intestatario, di una notifica ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'Operazione di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso.

Le modalità di attivazione e disattivazione dei servizi sono indicate nella Guida del Servizio a distanza.

BANCOMAT® Pay

BANCOMAT® Pay è un servizio di pagamento di titolarità di BANCOMAT S.p.A. – che gestisce altresì gli accordi con i soggetti titolari di servizi compatibili - ed è erogato dalla Banca in forza di un apposito accordo e che prevede l'utilizzo del numero di cellulare abilitato quale identificativo unico ai fini dell'esecuzione delle seguenti operazioni:

- inviare denaro (tramite bonifico) a favore di privati o associazioni senza scopo di lucro abilitati al servizio in Italia e nei Paesi dell'area SEPA sotto indicati;
- inviare denaro (tramite bonifico) a favore di soggetti non abilitati al Servizio;
- pagare, anche su internet, acquisti di beni e servizi in favore di esercenti e di enti pubblici;
- pagare in modo ricorrente, anche su internet, in favore di esercenti abilitati al Servizio (non disponibile per i clienti minori di età);
- ricevere denaro da soggetti abilitati al servizio in Italia e nei Paesi dell'area SEPA sotto indicati;
- previa attivazione del Servizio Accedi con BANCOMAT® Pay, registrarsi e quindi accedere sui siti internet degli esercenti abilitati a questo servizio. L'attivazione di quest'ultima funzionalità è gratuita e non si configura come un sistema di pagamento.

Il servizio è utilizzabile sul territorio dei seguenti paesi: Italia, Stato del Vaticano, San Marino l'invio e la ricezione di denaro sono disponibili anche in Spagna, Andorra e Portogallo per il tramite dei circuiti Bizum e SIBS/MBWAY.

Le modalità di configurazione, utilizzo, sospensione e disattivazione di BANCOMAT® Pay sono descritte nella Guida ai Servizi pubblicata sul sito della Banca.

Le condizioni economiche del Servizio BANCOMAT® Pay sono addebitate sul conto corrente collegato alla carta.

Le condizioni economiche dei pagamenti disposti dai siti delle Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Servizi Pubblici - aderenti al Sistema pagoPA – sono esposte prima dell'esecuzione del pagamento dopo aver selezionato "BANCOMAT® Pay" nei siti sopra indicati.

Se il contratto è concluso a distanza si applicano le seguenti informazioni aggiuntive

Conclusione del contratto

Per contratto concluso a distanza si intende il contratto stipulato in formato elettronico mediante l'utilizzo, da parte del Cliente, di una piattaforma telematica messa a disposizione dalla Banca.

La data di conclusione del contratto è quella in cui la Banca firma il contratto per accettazione e lo mette a disposizione del Cliente. Se il contratto è invece firmato dalla Banca e dopo per accettazione dal Cliente, la data di conclusione è quella in cui il Cliente firma il contratto.

Il Cliente e la Banca sottoscrivono il contratto con firma digitale.

Prima della conclusione del contratto la Banca mette a disposizione del Cliente una copia del contratto (precontratto) per consentirgli di verificare la correttezza dei dati.

Efficacia del contratto

Dopo la conclusione, il contratto diviene subito efficace e le parti possono eseguire quanto previsto dalle norme contrattuali. Durante il periodo in cui il Cliente può esercitare il diritto di recesso (indicato al paragrafo successivo), il contratto è comunque efficace.

Termine e modalità per esercitare il recesso dal contratto

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto (art. 59 octies D. Lgs. n. 206/2005), senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni di calendario dalla data di conclusione del contratto.
Il Cliente può recedere dal contratto mediante una delle seguenti modalità:

- utilizzo della funzione di recesso presente sul Servizio a distanza My Key raggiungibile alla voce "Recesso Prodotti" dal menu di Internet Banking o dal menu "Altro" da APP;
- invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:
  Intesa Sanpaolo S.p.A.
  Domestic Transaction Operational Support
  Via Lamaro, 25 – 00173 Roma;
- consegna della comunicazione di recesso presso qualsiasi Filiale della Banca.

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Quando il Cliente esercita il diritto di recesso, il contratto cessa nei termini indicati nel contratto medesimo. Prima della data di cessazione, il contratto resta efficace con le eventuali limitazioni indicate nel contratto.

La Banca rimborsa al Cliente gli eventuali costi di acquisto e il canone, con facoltà di trattenere solo la parte proporzionale al periodo in cui il contratto è stato in vigore; inoltre addebita al Cliente i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del recesso. Le condizioni economiche sono indicate nel Documento di Sintesi.

Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione a distanza

Non vi sono costi o oneri ulteriori rispetto a quelli eventualmente dovuti a terzi per l'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza.

Recapiti per contattare rapidamente la Banca

Il Cliente può comunicare con la Banca utilizzando il seguente recapito:

Numero verde Filiale Digitale della Banca pubblicato sull'home page del Sito: 800.303.303 dall'Italia (+39 011.8019.200 dall'estero, a pagamento), dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 22:00, sabato e domenica dalle ore 09:00 alle ore 19:00. Ellis, l'assistente digitale, è a disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Informazioni relative all'Offerta Fuori Sede

Il contratto è concluso fuori sede quando è stipulato fuori dai locali commerciali della Banca; se in fondo al testo contrattuale, nello spazio "luogo" è indicata la dicitura "fuori sede" si applicano anche le seguenti norme.

Diritto di recesso

Il Cliente e, se diverso, l'Intestatario ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione di questo contratto (vale a dire dalla data in cui il Cliente riceve comunicazione dell'accettazione da parte della Banca).

L'eventuale comunicazione di recesso deve essere indirizzata alla Banca e inviata mediante una delle seguenti modalità, entro il termine di 14 giorni lavorativi sopra indicato:

- consegna della lettera presso una filiale della Banca;
- con lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:
  Intesa Sanpaolo S.p.A.
  Domestic Transaction Operational Support Via Vincenzo Lamaro, 25 - 00173 Roma.

Efficacia del contratto

Durante il periodo per l'esercizio del recesso il contratto è efficace.

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Dalla data di ricezione della comunicazione da parte della Banca il contratto cessa; conseguentemente la Banca blocca l'operatività del rapporto e:

- il canone, se previsto, è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è stato in vigore;
- restano dovuti i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del diritto di recesso.

Le condizioni economiche di cui sopra sono riportate in contratto.

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.

Rettifica di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo

Nel caso di pagamento eseguito in modo inesatto o tardivo, oppure nel caso di mancata esecuzione di un pagamento, il cliente può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza alla Banca in filiale.
Nel caso di pagamento non autorizzato, il cliente può presentare la richiesta di rettifica dello stesso a condizione di comunicare la circostanza alla Banca, in filiale o via app.
Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in filiale in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo l'orario di apertura della filiale, tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.
La richiesta di rettifica deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito o accredito.
In caso di operazione non autorizzata, la Banca – entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui prende atto dell'operazione o riceve la richiesta di rettifica - rimborsa l'importo dell'operazione e le relative commissioni, salvo che abbia motivato sospetto di frode, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'operazione. Resta salvo il diritto della Banca di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato qualora sia successivamente dimostrato che l'operazione era stata autorizzata, procedendo al riaddebito del conto di pagamento entro 120 giorni dalla data del rimborso. Dopo tale termine, la Banca non può effettuare il riaddebito, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

Recesso e reclami

Durata e cessazione del contratto della Carta

Il contratto è a tempo indeterminato.
Fermo quanto riportato alla Sezione "Informazioni relative alla commercializzazione a distanza" ed alla Sezione "Informazioni relative all'Offerta Fuori Sede", il Cliente può recedere dal contratto in qualunque momento con effetto immediato, dandone comunicazione scritta alla Banca. Se il Cliente è consumatore, la Banca può recedere dal rapporto dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di due mesi; in tal caso il contratto cessa alla data di scadenza del preavviso. La Banca può altresì recedere dal contratto senza preavviso qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D.Lgs. 206/2005, dandone immediata comunicazione al Cliente; in tal caso il contratto cessa alla data di ricezione della predetta comunicazione. Se il Cliente è un soggetto non consumatore, la Banca può recedere dal contratto in qualsiasi momento con effetto immediato.
La Banca blocca l'operatività della Carta nella data di cessazione del contratto. La Carta deve comunque essere sempre restituita alla Banca entro la data di cessazione del contratto, a qualunque causa dovuta.
Il recesso dal contratto relativo a una Carta intestata a un terzo non titolare del Conto può essere esercitato dal Cliente o dall'Intestatario. Se la facoltà di recesso è esercitata dal Cliente, quest'ultimo deve darne tempestiva comunicazione all'Intestatario.
In caso di cessazione del contratto di conto corrente, il presente contratto cessa alla stessa data in cui si estingue il contratto di conto corrente.
In caso di recesso dal contratto il canone è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è stato in vigore.
Se entro l'inizio del quinto mese successivo:

a) alla data di sottoscrizione del contratto,
b) alla data dell'eventuale successiva richiesta della carta fisica,
c) alla data di scadenza della carta (l'attivazione si riferisce alla carta sostitutiva),
d) alla data di ricezione da parte della Banca della richiesta di sostituzione della carta (l'attivazione si riferisce alla carta sostitutiva),
e) alla data indicata nella comunicazione di sostituzione della carta da parte della Banca (l'attivazione si riferisce alla carta sostitutiva),

l'Intestatario non attiva la carta, nel formato digitale e nell'eventuale formato fisico, il contratto della carta cessa il primo Giorno Lavorativo del quinto mese successivo alle date sopra indicate.
Nel caso in cui l'Intestatario non chieda la riemissione della carta contestualmente al blocco il contratto cessa.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro la giornata lavorativa nella quale il cliente comunica alla Filiale la volontà di chiudere il rapporto contrattuale, salvo

impedimenti tecnici. Se nella richiesta viene indicata una data futura la chiusura del rapporto è da intendersi entro tale data.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**,
- per posta elettronica alla casella reclami@intesasanpaolo.com ,
- per posta elettronica certificata (PEC) a reclami@pec.intesasanpaolo.com ,
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- presso la filiale dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente sul sito www.intesasanpaolo.com nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie",
- se è un Consumatore titolare di contratto My Key, anche tramite APP – dalla funzionalità "Parla con noi" - o Internet Banking, compilando l'apposito form nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie".

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento, se relativi a **operazioni e servizi bancari e finanziari**, entro 45 giorni se riferiti a **prodotti assicurativi** ed entro 60 giorni se si tratta di reclami sui **servizi d'investimento**.

Per i **servizi di pagamento,** la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, per tali reclami, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 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)
- in materia assicurativa, ricorrere all'Arbitro Assicurativo

Per sapere come rivolgersi agli Arbitri e l'ambito della rispettiva competenza si può consultare i siti www.arbitrobancariofinanziario.it e www.arbitroassicurativo.org, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente può ricorrere:

- 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 o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il Cliente consumatore può anche attivare la procedura di Conciliazione Permanente offerta dalla Banca, per i prodotti previsti nel relativo Regolamento.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito 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 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 e risoluzione delle controversie".

Legenda

Autenticazione Forte	Un'autenticazione dell'Intestatario basata sull'uso di due o più elementi, classificati nella categoria della conoscenza (qualcosa che l'Intestatario conosce; es. PIN), del possesso (qualcosa che l'Intestatario possiede; es. Carta) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'Intestatario; es. impronta digitale), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.

Banche del Gruppo	Fideuram - Intesa Sanpaolo - Intesa Sanpaolo Private Banking - Isybank Con riferimento ai prelievi su sportelli automatici si intendono Banche del Gruppo anche le seguenti Banche estere: Intesa Sanpaolo Bank Albania (Albania), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina (Bosnia – Erzegovina), Privredna Banka Zagreb (Croazia), Bank of Alexandria (Egitto), Eximbank (Moldavia), Intesa Sanpaolo Bank Romania (Romania), Banca Intesa (Federazione Russa), Banca Intesa Beograd (Serbia), VÚB Banka (Slovacchia e Repubblica Ceca), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), CIB Bank (Ungheria), Pravex-Bank (Ucraina).
Carta Digitale	Carta priva del supporto fisico.
Carta Fisica	Carta dotata del supporto fisico
Circuito di pagamento	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
Cliente	Persona fisica che chiede il rilascio della Carta. È titolare del Conto e, di regola, coincide con l'Intestatario; non coincide nel caso di Cliente che chieda di intestare la Carta a un terzo
Dispositivo mobile	Apparecchiatura (es. smartphone) utilizzabile per fare Operazioni tramite il "Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile" o tramite il "Servizio BANCOMAT® Pay".
Guida ai Servizi	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.
Intestatario	Persona fisica intestataria della Carta
Marchio	Simbolo che indica il circuito presso cui la carta può essere utilizzata.
PIN	Personal Identification Number: codice segreto da utilizzare per le funzioni della carta che lo prevedono.
POS (Point of Sale)	Apparecchiatura installata presso gli Esercenti abilitata alle Operazioni di pagamento e, presso i Punti Operativi Convenzionati, anche alle Operazioni di prelievo.
Punti Operativi Convenzionati	Punti operativi dei soggetti terzi, dove è possibile effettuare Operazioni di prelievo di denaro contante. L'elenco aggiornato dei Punti Operativi Convenzionati è disponibile sul sito internet della Banca.
Servizio a distanza	Il servizio che consente al cliente di operare a distanza con la Banca tramite collegamento telematico o collegamento telefonico.
SEPA	SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro diversi dal contante sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. L'Area SEPA comprende: - tutti i paesi dell'Unione Europea; - Norvegia, Islanda e Liechtenstein; - Albania, Principato di Andorra, Città del Vaticano, Macedonia del Nord, Moldavia, Principato di Monaco, Montenegro, Regno Unito, Repubblica di San Marino, Serbia e Svizzera; - le Dipendenze della Corona Britannica (Guernsey, Jersey e Isola di Man), le collettività francesi di Mayotte e Saint-Pierre-et-Miquelon e i territori individuati dall'articolo 355 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFEU).
Sportelli automatici delle Banche del Gruppo	Postazione automatica collegata a rete telematica per il prelievo di denaro contante o per effettuare alcune operazioni bancarie tramite l'utilizzo di una carta di pagamento. Le Casse Veloci Assistite (CSA) sono considerati Sportelli automatici.
Tabella 1	GeoControl: Elenco dei Paesi del "Profilo limitato": Albania, Andorra, Antartide, Armenia, Austria, Azerbaijan, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Groenlandia, Guadalupe, Irlanda, Islanda, Isole Faroe, Israele, Italia, Kazakistan, Kosovo, Kyrgyzstan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Martinica, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Repubblica Ceca, Romania, Russia, San Marino, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stato della Città del Vaticano, Svezia, Svizzera, Tajikistan, Turchia, Turkmenistan, Ucraina, Ungheria, Uzbekistan.

Foglio informativo n. 435/035
Servizio My Key

Informazioni sulla banca

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.
Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.
Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.
Sito Internet: www.intesasanpaolo.com.
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361.
Capogruppo del Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.
Registro delle Imprese di Torino e Codice Fiscale 00799960158.
Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" Partita IVA 11991500015 (IT11991500015).
Codice A.B.I. 3069.2.
Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca d'Italia, Via Nazionale, 91 - 00184 Roma
Sito web: https://www.bancaditalia.it/homepage/index.html
Casella di posta elettronica dell'Istituto: email@bancaditalia.it
Casella di posta elettronica certificata (PEC) dell'Istituto: bancaditalia@pec.bancaditalia.it

Il servizio My Key

Il My Key è un servizio a distanza che consente al cliente di operare da remoto con le Banche del Gruppo. L'accesso a My Key avviene tramite i siti internet o le App delle Banche del Gruppo, fatta eccezione per Isybank con cui è possibile operare solo tramite App.

Il cliente accede al My Key tramite credenziali informatiche che consentono alle Banche del Gruppo di identificare il cliente nella operatività a distanza.

Tramite il My Key il cliente può utilizzare la funzione XME Banks (non disponibile per Isybank)[1] che include il servizio di informazione sui conti e il servizio di disposizione di ordini di pagamento; con il servizio XME Banks il cliente può collegarsi e operare sui rapporti che intrattiene presso altre banche.

Il My Key disciplina l'invio al cliente di documenti in formato elettronico attraverso la funzione di Rendicontazione online e consente l'adesione alla Firma Digitale (utilizzabile nella relazione con tutte le Banche del Gruppo) e alla Firma Grafometrica (utilizzabile nella relazione con tutte le Banche del Gruppo a eccezione di Isybank). Con queste firme il cliente può sottoscrivere i documenti informatici riguardanti la relazione con le Banche del Gruppo.

My Key: caratteristiche e rischi

My Key consente al cliente di operare con le Banche del Gruppo su determinati rapporti (es. conti di pagamento, deposito titoli, carte di credito, etc.) collegati al servizio utilizzando un collegamento internet o telefonico per:

- acquisire informazioni sui rapporti;
- disporre dei rapporti;
- attivare, modificare, estinguere e utilizzare altri servizi o funzionalità.

Per operare tramite My Key, il cliente:

- deve dotarsi, a proprie spese, di un collegamento internet o telefonico o delle apparecchiature indicate nell'apposita Guida ai Servizi, disponibile sul sito internet e presso le filiali della Banche del Gruppo;
- utilizza credenziali informatiche che consistono in un Codice Titolare, un PIN e un Codice O-Key. Questo codice è generato dall'app della Banca (Okey Smart) oppure inviato tramite un SMS (Okey SMS). Per operare con Isybank è utilizzabile unicamente la modalità di autenticazione con codice Okey Smart.

My Key è rivolto ai consumatori.

1 Il servizio è denominato "Le mie Banche" in Fideuram.

Se il cliente è minorenne, l'operatività consentitagli in base a questo contratto è limitata rispetto a quella consentita al cliente maggiorenne. La Guida ai Servizi indica cosa il cliente minore può fare con My Key. Quando il cliente minorenne diventa maggiorenne My Key resta utilizzabile dal cliente con le limitazioni previste per i minori. Per utilizzare My Key senza tali limitazioni e per utilizzare la Firma Grafometrica e la Firma Digitale con il valore giuridico previsto dalla legge il cliente deve sottoscrivere il contratto in proprio. Si precisa che, nel caso in cui il cliente operi con Isybank, il servizio è riservato ai maggiorenni.

Rischi del servizio My Key

Il servizio My Key può comportare i seguenti rischi:

- in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita delle Credenziali o del Dispositivo e in ogni caso di uso non autorizzato del Servizio a distanza (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 al Servizio; se il cliente aumenta i limiti operativi del servizio a distanza, aumenta anche l'incidenza delle perdite in caso di utilizzo illegittimo del Servizio a distanza;
- 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;
- aumento delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari, anche nella medesima seduta borsistica, sui rapporti presso le Banche del Gruppo con conseguente assunzione di rischi tra cui, a titolo esemplificativo, quelli connessi alle oscillazioni sui mercati finanziari ed alla volatilità del valore degli strumenti finanziari oggetto delle transazioni, nonché il rischio dell'incremento del costo complessivo delle commissioni in conseguenza dell'elevato numero delle operazioni attuabili. Su Isybank non è possibile effettuare operazioni in strumenti finanziari.

Servizio di informazioni sui conti

Il Servizio di informazioni sui conti è la funzione di My Key attraverso cui è possibile acquisire informazioni su saldo e movimenti relativi ai conti di pagamento accessibili online e, se rese disponibili, alle carte di credito detenute presso altre Banche o prestatori di servizi di pagamento.
Il servizio è rivolto ai maggiorenni e non è previsto per Isybank.

Servizio di disposizione di ordini di pagamento

Il Servizio di disposizione di ordini di pagamento è la funzione di My Key attraverso cui è possibile disporre ordini di pagamento a debito di Rapporti presso Banche Terze, che il cliente abbia preventivamente collegato informaticamente a My Key attraverso il servizio di informazione sui conti.

CBI GO

I clienti possono usufruire del servizio CBI GO per velocizzare la propria registrazione sui siti internet degli esercenti convenzionati. Tramite il servizio CBI GO è possibile autorizzare il trasferimento di specifiche informazioni (anagrafiche, di contatto o bancarie) al sito dell'esercente convenzionato utilizzando le credenziali di autenticazione My Key. CBI GO non registra né salva i dati del cliente.

Per saperne di più

La Guida pratica "I Pagamenti nel commercio elettronico", che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito della banca (indicato nella sezione "Informazioni sulla banca") e presso tutte le filiali della Banca.

Condizioni economiche

Canone annuo O-Key Smart	€ 0,00	
Canone annuo O-Key SMS	€ 10,00	(1)
Emissione comunicazioni di legge cartacee	€ 0,70	
Invio comunicazioni con Servizio a distanza o con posta elettronica	€ 0,00	(2)

Invio copia aggiuntiva cartacea	€ 0,70	
Periodicità invio Documento di sintesi periodico	ANNUALE	(3)
Aggregatore Finanziario		
Canone mensile Servizio di informazione sui conti - XME Banks/Le mie banche	€ 0,00	
Canone mensile Servizio disposizione di ordini di pagamento - XME Banks/Le mie banche	€ 0,00	(4)

(1) Se il Cliente ha rapporti con altre Banche del Gruppo che prevedono un costo differente nel proprio Foglio Informativo, si applica una sola volta la condizione economica più favorevole per il Cliente. Inoltre, al canone annuo deve essere aggiunto, laddove applicabile, il costo di ogni SMS ricevuto, addebitato direttamente dal gestore telefonico sull'utenza del Cellulare Certificato in base al piano tariffario in vigore. Per verificare i costi, rivolgersi al proprio operatore telefonico. Il sistema di autenticazione tramite Okey SMS non è disponibile per Isybank.

(2) Se il Cliente rappresenta alla Banca l'esigenza di aderire al Servizio a distanza al solo scopo di ricevere le comunicazioni periodiche in formato elettronico non viene addebitato alcun canone eventualmente previsto per i servizi O-Key Smart e O-Key SMS.

(3) Le periodicità disponibili a scelta del cliente sono: annuale, semestrale, trimestrale e mensile.

(4) In aggiunta a tale voce di costo, la Banca Terza potrebbe applicare ulteriori costi all'operazione

Canone mensile servizio quotazione di Borsa su Servizio a distanza di Intesa Sanpaolo

Le seguenti condizioni economiche si applicano solo ai Clienti che accedono al servizio a distanza di Intesa Sanpaolo

VOCI DI COSTO	VALORE	NOTE
Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,50	(1)
Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 1,50	(2)
EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00	
EuroTLX tempo reale	€ 0,50	(1)
NYSE - Amex tempo ritardato	€ 0,00	
NYSE - Amex tempo reale	€ 2,00	(2)
Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00	
Nasdaq tempo reale	€ 1,00	(2)
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Euronext tempo reale	€ 2,00	(2)
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	
Xetra tempo reale	€ 20,00	(2)

(1) Il canone è gratuito per il Cliente che ha aderito al Servizio via internet collegando almeno un rapporto di investimento (ad esempio: Deposito Titoli, ecc.). Servizio attivabile a richiesta tramite il Servizio a distanza
(2) Servizio attivabile a richiesta tramite il Servizio a distanza.

Canone mensile servizio quotazione di Borsa su Servizio a distanza di Fideuram

Le seguenti condizioni economiche si applicano solo ai Clienti che accedono al Servizio a distanza di Fideuram utilizzando il sito Alfabeto Fideuram e l'APP Alfabeto Trading

VOCI DI COSTO	VALORE	NOTE
Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 0,00	(1)
EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00	
EuroTLX tempo reale	€ 0,00	
NYSE - Amex tempo ritardato	€ 0,00	
NYSE - Amex tempo reale	€ 2,00	(1)
Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00	
Nasdaq tempo reale	€ 1,00	(1)
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Euronext tempo reale	€ 2,00	(1)
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	

Xetra tempo reale	€ 20,00	(1)

(1) Servizio attivabile a richiesta tramite internet banking.

Canone mensile servizio quotazione di Borsa su Servizio a distanza di Intesa Sanpaolo Private Banking

Le seguenti condizioni economiche si applicano solo ai Clienti che accedono al Servizio a distanza di Intesa Sanpaolo Private Banking

VOCI DI COSTO	VALORE	NOTE
Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 0,00	(1)
EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00	
EuroTLX tempo reale	€ 0,00	
NYSE - Amex tempo ritardato	€ 0,00	
NYSE - Amex tempo reale	€ 2,00	(1)
Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00	
Nasdaq tempo reale	€ 1,00	(1)
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Euronext tempo reale	€ 2,00	(1)
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	
Xetra tempo reale	€ 20,00	(1)

(1) Servizio attivabile a richiesta tramite il Servizio a distanza.

Le condizioni economiche dell'operatività disponibile tramite il Servizio a distanza sono riportate sui Fogli Informativi dei rapporti collegati. 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 del servizio My Key

Operazioni di pagamento*:

Banca	Limite impostato all'attivazione del Servizio		Valore max. del limite personalizzabile dal Cliente	
	giornaliero	mensile	giornaliero	mensile
Intesa Sanpaolo	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 120.000,00
Intesa Sanpaolo Private Banking	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 75.000,00	€ 500.000,00
Fideuram	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 100.000,00	€ 500.000,00
Isybank	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 120.000,00

(*) Il limite è riferito alle operazioni di pagamento effettuate tramite il Servizio a distanza. Nella Guida ai Servizi sono indicate:
- le operazioni di pagamento rilevanti per il calcolo del limite operativo;
- i limiti specifici previsti per alcune operazioni.

Informazioni sulla firma grafometrica (non disponibile per i clienti Isybank)

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 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 delle Banche del Gruppo che prevede questa tipologia di firma, 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 delle Banche del Gruppo.

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 indicata sul Certificato stesso (normalmente di tre anni) e alla scadenza deve essere rinnovato. L'apposizione della Firma Digitale sui documenti avviene con utilizzo delle credenziali secondo le indicazioni date al cliente nei processi di firma predisposti dalle Banche del Gruppo. La versione aggiornata del Manuale Operativo è disponibile sul sito https://ca.intesasanpaolo.com .

Per utilizzare la firma digitale, My Key deve essere attivo.

Invio di documentazione in formato elettronico

My Key prevede l'invio al cliente di documenti in formato elettronico tramite la Rendicontazione Online.

L'invio dei documenti con la Rendicontazione Online avviene da quando il cliente attiva My Key effettuando il primo accesso a tale servizio.

Le Banche del Gruppo inviano i documenti in formato cartaceo nei seguenti casi:

- se il cliente ne fa esplicita richiesta tramite l'apposita funzione disponibile sul My Key o rivolgendosi a una Filiale. La Guida ai Servizi indica le tipologie di documenti che le Banche del Gruppo possono inviare in formato cartaceo;
- se il cliente non ha ancora attivato My Key tramite il primo accesso.

L'invio dei documenti in formato cartaceo non sostituisce ma si aggiunge all'invio in formato elettronico tramite la Rendicontazione Online.

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.

Informazioni sulla conclusione del contratto a distanza

Conclusione del contratto

Per contratto concluso a distanza si intende il contratto stipulato in formato elettronico mediante l'utilizzo, da parte del Cliente, di una piattaforma telematica messa a disposizione dalla Banca.
La data di conclusione del contratto è quella in cui la Banca firma il contratto per accettazione e lo mette a disposizione del Cliente. Se il contratto è invece firmato dalla Banca e dopo per accettazione dal Cliente, la data di conclusione è quella in cui il Cliente firma il contratto.
Il Cliente e la Banca sottoscrivono il contratto con firma digitale.
Prima della conclusione del contratto la Banca mette a disposizione del Cliente una copia del contratto (precontratto) per consentirgli di verificare la correttezza dei dati.

Efficacia del contratto

Dopo la conclusione, il contratto diviene subito efficace e le parti possono eseguire quanto previsto dalle norme contrattuali. Durante il periodo in cui il Cliente può esercitare il diritto di recesso (indicato al paragrafo successivo), il contratto è comunque efficace.

Termine e modalità per esercitare il diritto di recesso dal contratto

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto (art. 59 octies D. Lgs. n. 206/2005), senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni di calendario dalla data di conclusione del contratto.
Il Cliente può recedere dal contratto mediante una delle seguenti modalità:

- utilizzo della funzione di recesso presente sul Servizio a distanza My Key raggiungibile alla voce "Recesso Prodotti" dal menu di Internet Banking o dal menu "Altro" da APP;
- invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento all' indirizzo: Intesa Sanpaolo S.p.A. Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino
- consegna della comunicazione di recesso presso qualsiasi Filiale della Banca.

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Quando il Cliente esercita il diritto di recesso, il contratto cessa nei termini indicati nel contratto medesimo. Prima della data di cessazione, il contratto resta efficace con le eventuali limitazioni indicate nel contratto.
La Banca rimborsa al Cliente gli eventuali costi di acquisto e il canone, con facoltà di trattenere solo la parte proporzionale al periodo in cui il contratto è stato in vigore; inoltre addebita al Cliente i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del recesso. Le condizioni economiche sono indicate nel Documento di Sintesi.

Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione a distanza

Non vi sono costi o oneri ulteriori rispetto a quelli eventualmente dovuti a terzi per l'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza.

Recapiti per contattare rapidamente la Banca

Il Cliente può comunicare con le Banche del Gruppo utilizzando i seguenti recapiti:

- **Intesa Sanpaolo S.p.A.**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303
- **Intesa Sanpaolo Private Banking**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.99.55.33
- **Fideuram**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.099.300
  (Fideuram Direct) Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.991.188
- **Isybank**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

Informazioni sulla conclusione del contratto fuori sede

Per contratto concluso si intende il contratto stipulato tra le parti. Per contratto concluso fuori sede si intende il contratto stipulato fuori dai locali commerciali della Banca; dopo che il contratto è concluso, questa caratteristica è indicata in fondo al testo contrattuale tramite la dicitura "fuori sede". Se almeno uno dei firmatari sottoscrive con modalità "fuori sede", il contratto si considera a ogni effetto concluso fuori sede.
La documentazione precontrattuale fornita al Cliente riporta le informazioni relative al soggetto incaricato dalla Banca di effettuare l'offerta fuori sede e gli eventuali costi e oneri aggiuntivi.
Il Cliente sottoscrive il contratto con firma digitale o grafometrica a meno che il contratto abbia formato cartaceo e non elettronico.

Termine e modalità per esercitare il recesso dal contratto

Se il Cliente è un consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto. Il Cliente può recedere dal contratto mediante una delle seguenti modalità:

- lettera da consegnare a una filiale della Banca;
- lettera raccomandata con avviso di ricevimento agli indirizzi indicati nel Foglio Informativo relativo al prodotto regolato dal contratto;
- apposita funzione di recesso presente sul Servizio a distanza, se disponibile.

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Il contratto smette di produrre effetti tra le parti quando la Banca riceve dal Cliente la comunicazione di recesso indicata al punto precedente; conseguentemente la Banca blocca l'operatività del rapporto e:

- rimborsa al Cliente, se previsto, il costo di acquisto e il canone, ad eccezione della parte proporzionale al periodo in cui il contratto è stato in vigore;
- addebita al Cliente i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del recesso.

Esecuzione ed efficacia del contratto

Dal momento in cui il contratto è concluso ha inizio la sua esecuzione, cioè la fase del rapporto in cui le parti danno esecuzione a quanto previsto dalle norme contrattuali.
Durante il periodo in cui il Cliente può chiedere di recedere, cioè di far cessare il contratto, il contratto è comunque efficace.

Recapiti per contattare la Banca

Il Cliente può comunicare con le Banche del Gruppo utilizzando i seguenti recapiti:

- **Intesa Sanpaolo S.p.A.**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

- **Intesa Sanpaolo Private Banking**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.99.55.33
- **Fideuram**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.099.300
  (Fideuram Direct) Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.991.188
- **Isybank**
  Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

Recesso e reclami

Recesso dal contratto

Il contratto è a tempo indeterminato.

Il cliente può chiedere la chiusura del contratto in qualsiasi momento a una delle Banche del Gruppo con cui intrattiene Rapporti. La chiusura del contratto avviene entro il termine di 3 giorni dalla richiesta del cliente e ha effetto nei confronti di tutte le Banche del Gruppo.

La richiesta di chiusura del contratto da parte del cliente si intende riferita a tutti i servizi previsti dal contratto: My Key, funzione XME Banks, Rendicontazione Online, Firma Grafometrica, Firma Digitale. Il cliente può in tal caso trovarsi nell'impossibilità di operare sui rapporti ancora intrattenuti con le Banche del Gruppo.

Le Banche del Gruppo con cui il cliente opera possono procedere in qualsiasi momento alla chiusura del contratto, con comunicazione da darsi al cliente con preavviso di due mesi. La chiusura del contratto da parte di una Banca del Gruppo è esercitata anche in rappresentanza delle altre Banche del Gruppo e del Certificatore con riguardo alla Firma Digitale.

Se ricorre un giustificato motivo ciascuna delle parti può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione all'altra.

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:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**,
- per posta elettronica alla casella reclami@intesasanpaolo.com ,
- per posta elettronica certificata (PEC) a reclami@pec.intesasanpaolo.com ,
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- presso la filiale dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente sul sito www.intesasanpaolo.com nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie",
- se è un Consumatore titolare di contratto My Key, anche tramite APP – dalla funzionalità "Parla con noi" - o Internet Banking, compilando l'apposito form nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie".

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento, se relativi a **operazioni e servizi bancari e finanziari**, entro 45 giorni se riferiti a **prodotti assicurativi** ed entro 60 giorni se si tratta di reclami sui **servizi d'investimento**.

Per i **servizi di pagamento,** la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, per tali reclami, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 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)

- in materia assicurativa, ricorrere all'Arbitro Assicurativo

Per sapere come rivolgersi agli Arbitri e l'ambito della rispettiva competenza si può consultare i siti www.arbitrobancariofinanziario.it e www.arbitroassicurativo.org, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente può ricorrere:

- 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 o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il Cliente consumatore può anche attivare la procedura di Conciliazione Permanente offerta dalla Banca, per i prodotti previsti nel relativo Regolamento.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito 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 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 e risoluzione delle controversie".

Glossario

App	Applicazione informatica predisposta da una o più Banche del Gruppo per consentire l'accesso a My Key.
Banche del Gruppo	Fideuram - Intesa Sanpaolo - Intesa Sanpaolo Private Banking - Isybank
Certificato	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.
Certificatore	Il certificatore Intesa Sanpaolo SpA, accreditato - presso l'ente preposto dalla legge – al rilascio e gestione dei Certificati di firma digitale.
Credenziali	Credenziali informatiche che consentono l'identificazione del cliente presso le Banche del Gruppo e permettono al cliente di operare con le medesime e di sottoscrivere documenti informatici. Le Credenziali costituiscono elementi di conoscenza e possono essere utilizzate nel processo di Autenticazione forte e prevedere l'impiego di fattori di identificazione alfanumerici (es.: il PIN) o biometrici (es: l'impronta digitale o il riconoscimento facciale del Cliente). La tipologia delle Credenziali può variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica; in tal caso la Banca ne dà preventiva informazione al cliente. L'attribuzione delle Credenziali al cliente è gestita dalla capogruppo Intesa Sanpaolo S.p.A. Le caratteristiche e le modalità di utilizzo delle Credenziali sono indicate nella Guida ai Servizi.
Dispositivo	Dispositivo informatico (es.: smartphone, tablet) che costituisce elemento di possesso nel processo di Autenticazione forte. Deve rispettare i requisiti tecnologici indicati nella Guida ai Servizi.
Guida ai Servizi	Si intende la "Guida ai servizi a distanza consumatori – My Key", messa a disposizione da ciascuna Banca del Gruppo, che indica le funzioni di My Key e le relative modalità di utilizzo (ad esempio accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). È disponibile sui siti internet delle Banche del Gruppo e presso le Filiali, con indicazione delle particolarità che caratterizzano l'accesso e l'utilizzo di My Key tramite il Sito internet o l'App di ciascuna Banca.
Manuale Operativo	Documento tecnico per l'utilizzo della Firma Digitale, predisposto dal Certificatore Intesa Sanpaolo S.p.A.. La versione aggiornata del Manuale Operativo è disponibile sul sito https://ca.intesasanpaolo.com .
Rapporti	I rapporti presso le Banche del Gruppo, di cui il Cliente è intestatario, cointestatario o su cui è delegato a operare, collegati al Servizio a distanza. La definizione di Rapporti include anche quelli che il Cliente intrattiene con altre società del Gruppo, collegati al Servizio a distanza.
Terza Parte	Prestatore di servizi pagamento, diverso dalla Banca, che presta uno o più dei seguenti servizi: servizi di informazione sui conti, servizio di emissione strumenti di pagamento basati su carta; servizi di disposizione di ordini di pagamento.