

Foglio informativo n. 060/027

Servizi di Home Banking

Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti

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.

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

Che cosa sono i Servizi di Home Banking

I servizi di Home Banking permettono alla clientela di operare sui propri conti e investimenti in modo semplice e comodo, a qualsiasi ora del giorno, senza dover andare in banca.

Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti: caratteristiche e rischi

I **Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti** (di seguito Servizi) sono rivolti alle persone fisiche e giuridiche che esercitano attività di impresa (es. ditte individuali, S.a.S, S.r.l., ecc.), alle persone fisiche che esercitano attività professionale in possesso di partita IVA (es. liberi professionisti) ed agli enti collettivi (es. associazioni, fondazioni, ecc.).

Il contratto deve essere sottoscritto dal titolare o dal legale rappresentante dell'azienda/ente collettivo o dal libero professionista in veste di "Cliente"; questi abilita poi ad operare tramite i Servizi, in qualità di Superutente o Titolari, i soggetti legittimati ad operare sui rapporti collegati ai Servizi.

Il contratto consente di aderire a **due distinti servizi**, attraverso i quali è possibile impartire disposizioni alla banca a distanza, per mezzo di strumenti telematici e/o telefonici e, precisamente:

- **Servizi via telefono**, attraverso un apparecchio telefonico, fisso o mobile, mediante colloquio con operatore o sistema di risposta automatica;
- **Servizi via internet**, attraverso un collegamento telematico utilizzando la rete Internet.

Per sottoscrivere il contratto e aderire ad uno o più di questi servizi è sufficiente essere titolari di:

- un conto corrente presso la Banca

oppure

- una carta Superflash. In questo caso la sottoscrizione del contratto permette di aderire esclusivamente ai Servizi via internet e ad accedere solo ad alcune funzionalità di pagamento (Bonifici Italia, Bonifico Europeo Unico, ricarica carte prepagate, ricarica cellulare)

oppure

- un qualsiasi altro rapporto bancario (es. mutuo/finanziamento, carta di credito, carta prepagata, ecc.).

Per utilizzare i Servizi il cliente:

- deve dotarsi a proprie spese di un collegamento telematico o telefonico e delle apparecchiature indicate nella Guida ai Servizi disponibile nelle filiali e sul sito internet della Banca;
- utilizza delle credenziali informatiche che consistono in un Codice Titolare, un codice PIN e un codice dinamico O-Key.

I codici dinamici O-Key (utilizzabili con qualsiasi telefono cellulare) per accedere al servizio a distanza e per autorizzare le operazioni vengono comunicati dalla Banca via SMS ai soggetti autorizzati ad operare sui rapporti collegati ai Servizi.

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.

Attraverso l'utilizzo di appositi Codici di Identificazione, strettamente personali, è così possibile avvalersi di differenti funzionalità informative e dispositive per i diversi Servizi, operando in modo semplice e comodo sui propri conti e investimenti o sulla carta abilitata (ad esempio Superflash/Prepaid). Per un quadro completo di tutte le caratteristiche e delle modalità operative del servizio (ad esempio tipologia rapporti disponibili per la funzionalità informativa e/o dispositiva, identificazione, tempi di esecuzione delle operazioni, ecc..) si rimanda all'apposita "Guida ai servizi" reperibile presso le filiali e sul sito internet indicato nella sezione "Informazioni sulla Banca".

I soggetti **Titolari di utenza** Persona Giuridica **che possiedono i necessari poteri di firma** e che richiedono l'adesione ai Servizi via **internet** possono sottoscrivere il contratto di **Firma Digitale O-KeyPiù**. **Il servizio, che al momento non è ancora disponibile sul canale**, permetterà di richiedere online il rilascio di un certificato di firma da utilizzare per sottoscrivere digitalmente documenti e contratti relativi a prodotti e servizi offerti dalla Banca o da altre società. I documenti sottoscritti con Firma Digitale soddisfano il requisito legale della forma scritta, secondo quanto previsto dalla normativa vigente italiana.

È disponibile il seguente servizio, proposto gratuitamente:

- **Rendicontazione online:** consente al Cliente di ricevere in formato elettronico nella sezione riservata del sito internet della Banca i documenti relativi ai rapporti collegati per i quali la Banca abbia abilitato il servizio di Rendicontazione online. La funzionalità è riservata ai titolari dei Servizi via internet e viene attivata su tutti i rapporti collegati ai Servizi via internet a meno che il Cliente chieda espressamente l'invio dei documenti in forma cartacea (sempre che il rapporto a cui la comunicazione si riferisce non sia uno di quelli che prevede solo l'invio online). La Rendicontazione online viene altresì attivata sul contratto "Servizi via internet, cellulare e telefono" se per almeno uno dei rapporti collegati è stato attivato il Servizio via internet; inoltre per questo contratto la Rendicontazione online è disattivabile solo se non vi sono rapporti collegati per i quali è attivato il Servizio via internet. Le richieste successive di disattivazione/attivazione della Rendicontazione online sui singoli rapporti possono essere fatte in filiale oppure tramite i Servizi via internet (nei casi previsti nella Guida ai Servizi). La funzionalità di Rendicontazione online è descritta nell'apposita "Guida ai Servizi" e l'elenco aggiornato dei documenti gestiti in tale modalità è consultabile sia su tale Guida sia nella sezione riservata del sito internet della Banca.

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

Inoltre, a tutti i Clienti che richiedono i Servizi via internet collegando almeno 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.

L'assenza di rapporti di investimento collegati ai Servizi via internet 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 "Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti"

I Servizi possono comportare i seguenti rischi:

- in caso di **sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi dei codici per l'accesso** (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.

Terza Parte

Il cliente può avvalersi di terze parti per i seguenti servizi:

- disposizione di ordini di pagamento;
- informazione sui conti;
- emissione strumenti di pagamento basati su carta;

In presenza dei seguenti presupposti:

- sia titolare presso la Banca di un servizio a distanza tramite internet cui il conto è collegato e abbia già effettuato il primo accesso a tale servizio;
- per ogni sessione di comunicazione, la Terza Parte si identifichi e comunichi in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

In particolare gli ordini di pagamento che possono essere disposti tramite una Terza Parte sono:

- Bonifico Europeo Unico Area SEPA

Le informazioni sul conto che possono essere richieste tramite Terza Parte sono:

- Saldo del conto;
- Movimenti del conto.

Infine una Terza Parte può chiedere alla Banca conferma immediata della disponibilità sul conto dell'importo corrispondente ad una determinata operazione di pagamento basata su una carta emessa da tale Terza Parte e collegata al conto, se il cliente ha rilasciato alla Banca il consenso a rispondere alla Terza Parte anteriormente alla prima richiesta di conferma; in caso di conto cointestato a firme congiunte, il consenso deve essere dato da tutti i cointestatari.

Il cliente prende atto che fino a quando le norme tecniche di regolamentazione di cui all'art. 98 della Direttiva (UE) 2015/2366 non saranno applicabili, qualora la Banca non sia in condizione di identificare la Terza Parte, le richieste di informazioni sul Conto e gli ordini di Pagamento provenienti da una Terza Parte saranno considerati dalla Banca come provenienti direttamente dal Cliente o, se diverso, dal Titolare.

Rettifica di pagamenti non autorizzati o eseguito in modo inesatto o tardivo

Nel caso di pagamento non autorizzato o 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 per iscritto allo sportello presentandosi in filiale.

Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo le ore 16:30 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.

Condizioni economiche

Spese fisse		
Canone annuo di adesione ai Servizi via internet, cellulare e telefono	€ 0,00	
Canone annuo O-Key SMS	€ 10,00	(1)
Emissione comunicazioni di legge	€ 0,00	
Spese variabili		
Canone mensile quotazioni borsa in tempo reale.		
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	USD 0,00	
Nasdaq tempo ritardato	USD 0,00	
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	

(1) Il canone è gratuito per il Cliente che ha aderito al Servizio via internet collegando almeno un rapporto di conto corrente in divisa estera.

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

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

(4) Il canone è 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.

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

Limiti operativi	Servizi via internet.	Servizi via telefono.
Pagamento Bonifico Italia (1):		
Singola operazione	€ 50.000,00	€ 50.000,00
Giornaliero	€ 50.000,00	€ 50.000,00
Mensile	€ 100.000,00	€ 100.000,00
Pagamento altri Bonifici (2):		
Singola operazione	€ 50.000,00	€ 50.000,00
Giornaliero	€ 50.000,00	€ 50.000,00
Mensile	€ 100.000,00	€ 100.000,00
Pagamento Bollettini:		
Singola operazione	€ 25.000,00	Non previsto
Giornaliero	€ 25.000,00	Non previsto
Mensile	€ 50.000,00	Non previsto
Ricarica Carte Prepagate:		
Giornaliero	€ 50.000,00	Non previsto
Mensile	€ 100.000,00	Non previsto
Pagamento MAV:		
Singola operazione	€ 25.000,00	senza limiti
Giornaliero	€ 25.000,00	senza limiti
Mensile	€ 50.000,00	senza limiti
Pagamento Tasse Universitarie:		
Singola operazione	€ 25.000,00	senza limiti
Giornaliero	€ 25.000,00	senza limiti
Mensile	€ 50.000,00	senza limiti

Limiti operativi	Servizi via internet.	Servizi via telefono.
Pagamento RAV:		
Singola operazione	€ 25.000,00	senza limiti
Giornaliero	€ 25.000,00	senza limiti
Mensile	€ 50.000,00	senza limiti
Pagamento Multe:		
Singola operazione	€ 25.000,00	Non previsto
Giornaliero	€ 25.000,00	Non previsto
Mensile	€ 50.000,00	Non previsto
Compravendita strumenti finanziari singola operazione	€ 200.000,00	senza limiti

(1) Al limite operativo "Bonifico Italia" concorrono anche i bonifici multipli e i bonifici urgenti.

(2) Per "Altri Bonifici" si intendono: i Bonifici Europei Unici (SEPA) singoli e multipli, i bonifici in divisa estera, i regolamenti estero in euro,

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

Si 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 15 giorni qualora sia la Banca a recedere; se il Cliente è una microimpresa il preavviso è di due mesi;
- 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.

In caso di recesso dal contratto il canone è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è stato in vigore.

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 microimpresa, 15 giorni se il cliente è non 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 assistenza.reclami@intesaspaolo.com,
- per posta elettronica certificata (PEC) a assistenza.reclami@pec.intesaspaolo.com,
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie" sul sito www.intesaspaolo.com.

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

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 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); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito 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 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. La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale 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

Bonifico Europeo Unico (B.E.U.)	È un'operazione che consente di trasferire importi in Euro da un conto corrente ad altro conto aperto presso banche che si trovino in un Paese SEPA e aderiscano alla convenzione SEPA Credit Transfer. Il BEU prevede un tempo massimo per l'esecuzione (accredito del beneficiario) pari a 2 giorni lavorativi bancari successivi alla data di inserimento.
Codice O-Key	Codice dinamico di sei cifre, necessario per accedere al Servizio e per autorizzare le disposizioni sui rapporti abilitati (es. conto corrente, deposito titoli, ecc...).
O-Key SMS	Utilizzabile con qualsiasi telefono cellulare: con l'attivazione di O-Key SMS i codici dinamici per accedere al servizio a distanza e per autorizzare operazioni sono comunicati dalla Banca via SMS a ciascun soggetto autorizzato ad operare sui rapporti collegati ai Servizi sul suo numero di cellulare.
Codice PIN	Codice di cinque cifre, uguale per tutti i canali, creato dal Titolare in occasione del primo accesso ai Servizi via internet o via telefono. Associato al Codice Titolare e al Codice O-Key, permette l'accesso ai Servizi via internet, cellulare e telefono.
Codice SMS	Codice di sei cifre, è un codice di sicurezza generato dinamicamente ed inviato tramite sms. Associato al codice O-Key, permette di autorizzare le disposizioni di pagamento che il sistema di sicurezza della banca considera come non abituali e potenzialmente sospette.
Codice Titolare	Codice di otto cifre, uguale per tutti i canali, che identifica univocamente il Titolare, e associato ai Codici PIN e O-Key, permette l'accesso ai Servizi.
Codici di identificazione	Si tratta del "Codice Titolare", "Codice PIN", "Codice O-Key" e "Codice SMS". Sono codici personali, costituiti da sequenze di caratteri numerici, con i quali è possibile accedere ed operare con i Servizi via internet, cellulare e telefono ed avvalersi del servizio di assistenza.
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.
Operatività intraday	Operatività di negoziazione in strumenti finanziari caratterizzata da acquisti e vendite dello stesso strumento, che vengono effettuate nell'arco di una medesima giornata.
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 più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco la Repubblica di San Marino, il Regno Unito, le Dipendenze della Corona Britannica, il Principato di Andorra e la Città del Vaticano.
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.