

**Fascicolo n. 906/094**  
**Conto di Base**  
**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](http://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**

---

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 di Base:

Carta di debito:

- XME Card Plus

BANCOMAT Pay®

My Key

Operazioni disposte in conto corrente tramite il servizio a distanza.

## Foglio informativo Carta di debito XME Card Plus

### 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](http://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**

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 esercizio aderente ai circuiti ai quali la carta è abilitata o di prelevare contante con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta.

### XME Card Plus: caratteristiche e rischi

XME Card Plus è la carta di debito per i clienti della Banca appoggiata ad un rapporto di conto corrente.

#### **Caratteristiche della XME Card Plus**

XME Card Plus permette di:

- 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;
- effettuare pagamenti tramite il Servizio Pagamenti sicuri internet e il Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile; se la carta è richiesta tramite il Servizio a distanza, questi pagamenti possono essere effettuati, a seguito dell'attivazione del Servizio Instant Issuing, anche prima di ricevere e attivare la carta fisica;
- richiedere contante tramite il Servizio Cash back;
- effettuare pagamenti tramite POS negli esercizi commerciali che aderiscono ai circuiti **PagoBANCOMAT®**, **Mastercard** o **VISA** in Italia e all'estero\*;
- consultare saldo e movimenti del conto corrente, il controvalore del Deposito Titoli, la situazione del mutuo, il dettaglio dei pagamenti **FastPay**;
- ricaricare carte prepagate del Gruppo;
- ricaricare il cellulare e attivare le carte servizi per i gestori telefonici **TIM** e **Vodafone**;
- ricevere somme di denaro trasmesse da Esercenti convenzionati con il circuito **VISA** o **Mastercard** e/o inviate da parte di titolari di carte operanti su tali circuiti attraverso il Servizio di ricezione denaro;
- versare contanti o assegni sul conto presso gli sportelli automatici delle Banche del Gruppo abilitati;

- pagare bollette Telecom e Enel, Mav e Rav, bollettini postali premarcati presso gli sportelli automatici delle Banche del Gruppo abilitati;
- effettuare il pagamento del Bollo Auto;
- effettuare il pagamento delle Tasse Universitarie degli istituti universitari convenzionati presso gli sportelli automatici delle Banche del Gruppo abilitati;
- effettuare il pagamento del servizio Ecopass per il comune di Milano;
- effettuare bonifici e giroconti presso gli sportelli automatici delle Banche del Gruppo abilitati;
- effettuare pagamenti tramite il servizio FastPay (ad es. pedaggi autostradali);
- effettuare donazioni presso gli enti di beneficenza;
- attivare il Servizio Informativo SMS per essere avvisato delle operazioni effettuate dalla carta;
- attivare il servizio di pagamento BANCOMAT Pay®;
- prestare il consenso all'esecuzione di una serie di Operazioni di pagamento ricorrenti.

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

XME Card Plus può essere richiesta dal Cliente presso qualsiasi Filiale della Banca presso cui intrattiene il rapporto di conto corrente.

- ha una durata di 5 anni e deve essere utilizzata entro il periodo di validità indicato sulla medesima, ove presente. La Carta in scadenza viene sostituita su iniziativa della Banca;
- è utilizzabile all'atto della consegna;
- è utilizzabile entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto e, inoltre, entro gli specifici limiti indicati nel contratto. I limiti proposti dalla Banca possono essere elevati o ridotti su richiesta del Cliente previa autorizzazione da parte della Banca e secondo le modalità contrattualmente previste. Nella richiesta il Cliente può 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 dal Cliente 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 e le richieste di contante tramite il Servizio di Cash back)	- limite giornaliero	- € 3.000
	- limite mensile	- € 10.000
Limite sul prelievo presso Punti Operativi Convenzionati	- limite giornaliero per intestatario	- € 250
Limite richieste di contante tramite il Servizio Cash back	- limite giornaliero	- € 50
Limiti sul pagamento	- limite giornaliero	- € 3.000
	- limite mensile	- € 10.000
Altri limiti	- limite bonifico giornaliero	- € 5.000
	- limite bonifico mensile	- € 50.000
	- limite giroconto giornaliero	- € 5.000
	- limite giroconto mensile	- € 50.000
Limiti di utilizzo del Servizio BANCOMAT Pay®:	- limite giornaliero	- € 500
	- limite mensile	- € 1.500

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)
PagoBANCOMAT	100 euro	50 euro	25 euro
MASTERCARD	50 euro	50 euro	50 euro

	50 euro	50 euro	50 euro
VISA	50 euro	50 euro	50 euro
FASTPAY	100 euro	100 euro	n.d.

- 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 e digitazione del PIN;
  - b) mediante utilizzo della Carta e apposizione della firma sulla memoria di spesa predisposta dall'Esercente, se l'operazione è effettuata sui circuiti Visa o Mastercard;
  - c) mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta (modalità contactless).

Queste operazioni:

- 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.
- presso i Punti Operativi Convenzionati, l'operazione di prelievo richiede l'uso congiunto della Carta 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 nelle apparecchiature POS e digitazione del PIN;
  - avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza e digitazione del PIN;
  - il Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile.
- la Carta può inoltre essere utilizzata mediante semplice inserimento della stessa 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, purché 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, purché 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, purché il POS preveda questa funzione.

### Rischi di XME Card Plus

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi/prelievi in valuta diversa dall'euro;
- nel caso di smarrimento o sottrazione della carta, utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN, e la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN. Nei casi di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.
- nel caso di smarrimento o sottrazione della sola carta possibilità che la stessa venga comunque utilizzata per l'operatività prevista senza la digitazione del PIN. Nel caso di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.

### 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](http://www.bancaditalia.it), sul sito della banca (indicato nella sezione "Informazioni sulla banca") e presso tutte le filiali della Banca.

### Promozione sul Canone mensile – valida fino al 31.12.2022

Il canone mensile è ridotto del 100% per i primi 12 mesi, se la XME Card Plus è richiesta dal Cliente di propria iniziativa entro il 31.12.2022 tramite sottoscrizione del relativo contratto sul sito internet o sull'app della Banca.\*

\* La promozione non si applica quindi se la XME Card Plus è richiesta dal Cliente facendo seguito ad un'offerta personalizzata a lui inviata dal gestore della sua filiale.

Voce di costo	Valore	Note
<b>Spese fisse.</b>		
Canone mensile	€ 0,00	
<b>Spese variabili.</b>		
<b>Gestione della liquidità.</b>		
Costo per prelievo su sportelli automatici delle banche del Gruppo	€ 0,00	
Costo per prelievo su sportelli automatici abilitati di altre banche - area SEPA	€ 0,00	
Costo per prelievo su sportelli automatici abilitati di altre banche - area EXTRA SEPA	€ 0,00	
Costo per prelievo presso Punti Operativi Convenzionati - LEGGERE CON ATTENZIONE LA NOTA	€ 1,50	(1)
Costo per richiesta di contante tramite il servizio Cash back	€ 2,00	(2)
Costo pagamento presso esercenti	€ 0,00	
Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro	2,0000 % sull'importo prelevato o pagato	(3)
minimo	€ 0,50	
Costo versamento contante su sportelli automatici abilitati delle banche del Gruppo	€ 0,00	
Costo versamento assegni su sportelli automatici abilitati delle banche del Gruppo	€ 0,00	
<b>Bonifici e giroconti.</b>		
Costo Bonifico Europeo Unico (Italia inclusa) con addebito in conto corrente, tramite sportelli automatici abilitati delle banche del Gruppo:		
disposto su banche del Gruppo	€ 0,50	
disposto su altre banche	€ 1,00	
Costo giroconto su sportelli automatici abilitati delle banche del Gruppo	€ 0,00	
<b>Altri servizi di pagamento.</b>		
Costo pagamento bollette ENEL e TIM su sportelli automatici abilitati della banca	€ 1,00	
Costo pagamento tasse Università convenzionate su sportelli autom. abilitati banche del Gruppo	€ 0,00	

Costo pagamento servizi Pubblica Amministrazione su sport. automatici abilitati banche del Gruppo	€ 1,10	
Costo pagamento RAV su sportelli automatici abilitati della banca	€ 1,00	
Costo pagamento MAV su sportelli automatici abilitati delle banche del Gruppo	€ 0,00	
Costo ricarica cellulare e attivazione carte servizi su sportelli automatici abilitati	€ 0,00	
Costo ricarica Mediaset Premium su sportelli automatici abilitati	€ 0,00	
Costo pagamento Ticket Sanitari ASL convenzionate su sportelli automatici abilitati	€ 1,00	Per pagamenti verso alcune ASL convenzionate il valore potrebbe essere inferiore.
Costo pagamento bollettini postali premarcati su sportelli automatici abilitati banche del Gruppo	€ 2,00	
Costo pagamento Area C del Comune di Milano su sportelli automatici abilitati	€ 0,00	
Costo pagamento bollo auto su sportelli automatici abilitati	€ 1,80	
Costo pagamento utenze con servizio CBILL su sportelli automatici abilitati	€ 1,30	(4)
Costo pagamenti diversi con servizio CBILL su sportelli automatici abilitati	€ 2,00	
Costo addebito pagamenti FastPay	€ 0,00	(5)
Costo ricarica Flash da sportelli automatici abilitati del Gruppo con carte emesse dal Gruppo	€ 1,00	
Costo ricarica C.Superflash/Pensione da sport. aut. abilitati del Gruppo con carte emesse dal Gruppo	€ 1,00	
<b>Servizio BANCOMAT Pay®</b>		
Costo trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo fino a 50,00 euro	€ 0,00	
Costo trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo superiore a 50,00 euro	€ 1,00	
Costo pagamento a favore esercenti	€ 0,00	
<b>Altre voci.</b>		
Costo acquisto Carta	€ 0,00	
Maggiorazione costo acquisto carta per personalizzazione	€ 10,00	
Costo sostituzione Carta per riemissione/duplicato	€ 0,00	
Maggiorazione costo sostituzione carta per personalizzazione	€ 7,50	(6)
Costo rinnovo Carta a scadenza	€ 0,00	
Maggiorazione costo rinnovo carta per personalizzazione	€ 7,50	
Costo mensile Carta personalizzata con brand partner	€ 1,80	(7)
Costo richiesta numero carta virtuale	€ 0,00	
Costo sostituzione Carta per modifica circuito di pagamento preferenziale	€ 5,00	
Maggiorazione per personalizzazione carta in sostituzione per modifica circuito di pagam. preferenz.	€ 7,50	
Costo emissione comunicazione di legge on line	€ 0,00	(8)
Costo emissione comunicazione di legge cartacea	€ 0,70	
Costo raccomandata per spedizione Carta	€ 3,60	(9)
Costo per invio PIN cartaceo	€ 5,00	
Costo per invio PIN elettronico	€ 0,00	
Costo invio del dettaglio dei transiti per i quali sono stati effettuati pagamenti FastPay	€ 2,58	

(1) Dal 1° luglio 2021 al 31 dicembre 2023, il valore massimo applicabile fissato dalla Banca per questa voce di costo è di 1,50 euro. Con decorrenza 1° gennaio 2024, senza necessità di ulteriore comunicazione, ogni valore contrattuale pari a 1,50 euro sarà modificato in 2,00 euro.

(2) 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. Fino al 31 dicembre 2022 la commissione "Costo per richieste di contante tramite il servizio Cash back" non è applicata.

(3) Le operazioni in divisa sono soggette, oltre al costo sopra indicato, alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. Nel caso di Mastercard o Maestro/Cirrus 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

(4) Per utenze si intendono le forniture per gli immobili di elettricità, telefono, gas e acqua.

(5) Addebito unico mensile in conto corrente del totale delle operazioni effettuate nel mese precedente.

(6) La 'Maggiorazione costo sostituzione carta per personalizzazione' si applica in caso di sostituzione della carta personalizzata per riemissione/duplicato a seguito di smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato della Carta.

(7) Il costo è comprensivo di IVA. Servizio non disponibile per la 'Carta Superflash Federico II Napoli'.

(8) Per avere la rendicontazione on line è necessario aderire ai servizi a distanza della Banca e utilizzare le relative credenziali di accesso; i servizi a distanza sono offerti nell'ambito del contratto denominato 'MyKey' e ai titolari dei contratti 'Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti' oppure 'Inbiz'. Per maggiori informazioni sui servizi a distanza consultare i fogli informativi dedicati.

(9) Ove il cliente opti per tale modalità di invio.

## Servizi aggiuntivi attivi nella carta (inclusi nel canone)

### Servizio GeoControl

Sulla Carta è attivo il servizio GeoControl, un nuovo 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 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 di utilizzare un Dispositivo mobile per effettuare pagamenti presso i POS nei negozi, su internet, e sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti abilitati al Servizio, che espongono i 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 del Servizio a distanza e installare sul dispositivo mobile 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](http://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.

Il servizio al momento non è attivo; la sua attivazione sarà resa nota sul sito internet della Banca.

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 al Servizio 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;
  - la Banca rileva che l'Operazione di pagamento presenta un basso livello di rischio secondo i meccanismi di monitoraggio previsti dalla normativa applicabile;
  - 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 o Maestro) 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.

Il servizio è soggetto a 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 gratuite, collegate alla Carta.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- garanzia "Safe on Line": rimborsa in caso di disputa non risolta con il venditore per gli acquisti effettuati su internet con la Carta nei casi stabiliti nel contratto di polizza (ad es. caso di non conformità del bene acquistato o mancata spedizione del bene);
- garanzia "Protezione Acquisti": rimborsa il valore del bene acquistato in tutto o in parte con la Carta in caso di furto aggravato 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).

Le coperture assicurative sono prestate da Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. Per l'indicazione dettagliata delle coperture offerte, delle esclusioni e delle eventuali limitazioni all'indennizzo fare riferimento alle Condizioni di Assicurazione disponibili presso le filiali della Banca e sul sito internet della Compagnia [www. Intesasanpaoloassicura.com](http://www.Intesasanpaoloassicura.com).

## 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 oppure con una legata ad una partnership della Banca tramite il Servizio a distanza della Banca. Il servizio di personalizzazione della Carta è riservato a clienti maggiorenni titolari di My Key e di conto corrente. 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 della Carta comporta l'addebito del costo di personalizzazione sul conto corrente in un'unica soluzione il mese successivo alla data di acquisto della Carta.

In tutti i casi di rilascio di un nuovo supporto plastico (ad es. rinnovo alla scadenza, sostituzione con riemissione), il nuovo supporto plastico viene emesso nel formato personalizzato iniziale e vengono addebitati i costi previsti, entro 10 giorni dalla data di richiesta del nuovo supporto plastico.

### 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.

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, all'indirizzo di posta elettronica verificato (indicato alla Banca al momento dell'attivazione del servizio oppure inserito e verificato successivamente), di un messaggio ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'Operazione di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso.

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 che consente di utilizzare lo smartphone per:

- inviare denaro (tramite bonifico) a favore di privati o associazioni senza scopo di lucro abilitati al servizio;
- 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);
- prelevare contante presso esercenti abilitati al Servizio (non disponibile per i clienti minori di età);
- ricevere denaro da soggetti abilitati al servizio;
- 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.

I prelievi di contante tramite il Servizio BANCOMAT Pay® non sono al momento disponibili; l'attivazione di questa funzionalità sarà resa nota tramite il Servizio a distanza.

Il servizio è utilizzabile sul territorio dei seguenti paesi: Italia, Stato del Vaticano, San Marino; il prelievo di contante è disponibile solo in Italia.

Le modalità di configurazione, utilizzo 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.

Le operazioni di prelievo di contante tramite il servizio BANCOMAT Pay® sono soggette alla commissione eventualmente applicata dal prestatore di servizi di pagamento che ha convenzionato l'Esercente; l'importo della commissione può essere richiesta direttamente all'Esercente prima dell'esecuzione dell'operazione.

Per il prelievo di contante possono essere stabiliti dal prestatore di servizi di pagamento che ha convenzionato l'Esercente un limite minimo per operazione e un limite giornaliero inferiore al limite giornaliero di utilizzo del Servizio BANCOMAT Pay®. L'Intestatario può chiedere informazioni su questi limiti direttamente all'Esercente.

### **Servizio Instant Issuing**

Se la richiesta di emissione della Carta o di riemissione della stessa (ad esempio per furto o smarrimento) è stata effettuata tramite il Servizio a distanza, l'Intestatario può chiedere gratuitamente - prima dell'attivazione della Carta fisica e tramite il Servizio a distanza - l'attivazione del Servizio Instant Issuing.

Il Servizio Instant Issuing consente di:

- conoscere, tramite il Servizio a distanza, i seguenti dati della Carta: numero identificativo (codice PAN), intestatario della Carta, codice di sicurezza CVV2 e la data di scadenza della Carta;
- effettuare le Operazioni mediante:
  - il Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile;
  - il Servizio Pagamenti sicuri internet, digitando i dati della carta virtuale o della Carta e le credenziali di autenticazione indicate nella guida al Servizio a distanza.

Le modalità con cui attivare il Servizio Instant Issuing e conoscere i dati della Carta sono indicate nella guida al Servizio a distanza.

Prima dell'attivazione della Carta fisica, tutte le altre Operazioni previste dal contratto sono inibite.

Il Servizio Instant Issuing non è attivabile in caso di rinnovo della Carta a scadenza o di richiesta di duplicato.

## Informazioni relative alla commercializzazione a distanza

### Richiesta Carta

La richiesta della carta può essere effettuata nella sezione riservata del sito internet dai titolari del conto corrente e dei servizi a distanza. La carta potrà essere acquistata online seguendo la procedura e sottoscrivendo l'apposito form di richiesta. La Carta può essere intestata solo alla persona fisica titolare del Servizio a distanza.

### Conclusione del contratto

Il contratto sarà predisposto dalla Banca utilizzando le informazioni fornite dal Cliente e sarà messo a disposizione dello stesso, in formato elettronico memorizzabile su supporto durevole, nella sezione riservata del sito internet.

La conclusione del contratto avviene mediante il servizio via internet come segue:

- il Cliente riceve la proposta contrattuale della Banca sottoscritta con firma digitale;
- il Cliente sottoscrive l'accettazione di tale proposta con la propria firma digitale e la invia alla Banca. L'invio deve avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla messa a disposizione della proposta; trascorso tale termine, non sarà più possibile sottoscrivere l'accettazione contrattuale; se è ancora interessato, il Cliente dovrà presentare una nuova richiesta di emissione della Carta.

Il contratto si considera concluso nel momento in cui la Banca riceve l'accettazione del Cliente.

Dopo la conclusione del contratto, il Cliente deve inviare alla Banca tramite il servizio via internet l'attestazione di aver stampato o memorizzato su supporto durevole la proposta contrattuale sottoscritta dalla Banca e la propria accettazione della proposta. Anche tale attestazione deve essere rilasciata entro 5 giorni lavorativi dalla messa a disposizione della proposta; trascorso tale termine senza che l'attestazione sia rilasciata il contratto è risolto.

### Esecuzione del contratto

L'esecuzione del contratto inizia a cura della Banca entro 4 giorni lavorativi dal momento in cui la Banca ha ricevuto l'attestazione del Cliente mediante invio della Carta. L'esecuzione del contratto inizia quindi prima che sia decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso di cui al punto seguente.

### Diritto di recesso del Titolare – Termini per l'esercizio del diritto

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto stesso.

### Modalità per l'esercizio del diritto di recesso

L'eventuale comunicazione di recesso deve essere spedita, entro il termine di 14 giorni lavorativi sopra indicato, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Italia Transazionale – Filiale Virtuale  
Via Vincenzo Lamaro, 25 - 00173 Roma

oppure con una delle seguenti altre modalità:

- mediante fax al numero 011-0935279

- per posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [dc\\_op\\_italia\\_transaz.71259@intesasanpaolo.com](mailto:dc_op_italia_transaz.71259@intesasanpaolo.com) .

### **Conseguenze del diritto di recesso**

Se il Cliente comunica il recesso dal contratto, dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte della Banca, la stessa 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 Cliente deve pagare i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del diritto di recesso, secondo quanto previsto nelle condizioni economiche riportate in contratto.

### **Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato**

La commercializzazione della Carta e la conclusione del Contratto avvengono mediante il Servizio a distanza di cui il Cliente è titolare. Non vi sono costi o oneri diversi da quelli eventualmente dovuti dal Cliente in base al contratto del Servizio a distanza citato.

Recapiti che permettono di contattare rapidamente la Banca.

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

Numero verde Filiale online 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 7:00 alle 24:00. Il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 19:00.

### **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 – Termine e Modalità**

Il Cliente o, 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 (indicata in fondo al testo contrattuale).

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:

- per posta al seguente indirizzo:

INTESA SANPAOLO S.p.A

Italia Transazionale – Filiale Virtuale

Via Vincenzo Lomaro, 25 - 00173 Roma

oppure

- mediante fax al numero 011-0935279

- per posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [dc\\_op\\_italia\\_transaz.71259@intesasanpaolo.com](mailto:dc_op_italia_transaz.71259@intesasanpaolo.com)

#### **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 indicate nel Documento di Sintesi.

### **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 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.

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

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.

### 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 [assistenza.reclami@intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@intesasnpaolo.com),
- per posta elettronica certificata (PEC) a [assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.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.intesasnpaolo.com](http://www.intesasnpaolo.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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

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

- -al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
- -oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). La Guida Pratica all'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.

Se il contratto è concluso on line, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, il Cliente consumatore residente nell'Unione Europea, Norvegia, Islanda o Liechtenstein, può anche utilizzare la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) di cui al Regolamento UE n. 524/2013, sviluppata e gestita dalla Commissione europea.

Sulla Piattaforma ODR – che è accessibile al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> - è disponibile anche l'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra i quali la Banca e il Cliente potranno di comune accordo individuare l'organismo cui demandare la risoluzione della controversia.

## Legenda

<b>ATM</b>	Postazione automatica per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste (ad es. prelievi di contante, pagamenti, funzioni informative, ecc.).
<b>Autenticazione Forte</b>	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.
<b>Banche del Gruppo</b>	Banca Fideuram - Intesa Sanpaolo - Intesa Sanpaolo Private Banking. 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).
<b>Circuito di pagamento</b>	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
<b>Dispositivo Mobile</b>	apparecchiatura (es. smartphone) utilizzabile per fare Operazioni tramite il "Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile" o tramite il "Servizio BANCORMAT Pay®".
<b>Guida ai Servizi</b>	Il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali della banca.
<b>Marchio</b>	Simbolo che indica il circuito presso cui la carta può essere utilizzata.
<b>PIN</b>	Personal Identification Number: codice segreto da utilizzare per le funzioni della carta che lo prevedono.
<b>POS (Point of Sale)</b>	Apparecchiatura installata presso gli Esercenti abilitata alle Operazioni di pagamento e, presso i Punti Operativi Convenzionati, anche alle Operazioni di prelievo.
<b>Punti Operativi Convenzionati</b>	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.
<b>Servizio a distanza</b>	Servizio che consente al cliente di operare con la banca sui rapporti collegati al Servizio utilizzando un collegamento telematico o telefonico.
<b>Servizi via internet</b>	È uno dei canali di comunicazione (telematico) tra cliente e Banca nell'ambito del Servizio a distanza.
<b>SEPA</b>	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.
<b>Tabella 1</b>	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, Kirgizstan, 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 BANCOMAT Pay®

### 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](http://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

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 BANCOMAT Pay®

BANCOMAT Pay® è un servizio di pagamento elettronico che permette di scambiare denaro e pagare utilizzando uno smartphone ed il numero di cellulare del beneficiario.

### BANCOMAT Pay®: caratteristiche e rischi

BANCOMAT Pay® consente, tramite l'app Intesa Sanpaolo Mobile, di:

- inviare di denaro (tramite bonifico) a favore di privati o associazioni senza scopo di lucro abilitati al servizio;
  - 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);
  - prelevare contante presso esercenti abilitati al Servizio (non disponibile per i clienti minori di età);
  - ricevere denaro da soggetti abilitati al servizio;
- 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.

I prelievi di contante tramite il Servizio BANCOMAT Pay® non sono al momento disponibili; l'attivazione di questa funzionalità sarà resa nota tramite il Servizio a distanza.

Il servizio è utilizzabile sul territorio dei seguenti paesi: Italia, Stato del Vaticano, San Marino; il prelievo di contante è disponibile solo in Italia.

Alle operazioni di invio di denaro BANCOMAT Pay® si applicano i seguenti specifici limiti standard:

- limite giornaliero € 500,00;
- limite mensile € 1.500,00.

I limiti predetti possono essere ridotti o aumentati tramite app entro i seguenti limiti massimi:

- limite giornaliero € 1.500,00;
- limite mensile € 1.500,00.

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

### Rischi BANCORMAT Pay®

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- utilizzo fraudolento da parte di terzi dello smartphone. Va osservata la massima attenzione nella custodia del proprio smartphone e la massima riservatezza nell'uso del codice di autenticazione qualora non si utilizzi l'impronta digitale o il FaceID. Nei casi di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco dei servizi via internet, secondo le modalità previste nella Guida ai Servizi pubblicata sul sito della Banca;
- 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.

### 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](http://www.bancaditalia.it), sul sito della banca (indicato nella sezione "Informazioni sulla banca") e presso tutte le filiali della Banca.

### Condizioni economiche.

#### Spese fisse.

Canone mensile	€ 0,75
----------------	--------

#### Servizio BANCORMAT Pay®

Costo trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo fino a 50,00 euro	€ 0,00
--	--------

Costo trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo superiore a 50,00 euro	€ 1,00
---	--------

Costo pagamento a favore esercenti	€ 0,00
------------------------------------	--------

Se, dopo la firma del contratto di BANCORMAT Pay®, il cliente diventa titolare anche di una carta di pagamento della Banca a cui è associato il servizio BANCORMAT Pay®, il canone non è più addebitato fino a quando rimane in essere il contratto di tale 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 "BANCORMAT Pay®" nei siti sopra indicati.

Le operazioni di prelievo di contante tramite il servizio BANCORMAT Pay® sono soggette alla commissione eventualmente applicata dal prestatore di servizi di pagamento che ha convenzionato l'Esercente; l'importo della commissione può essere richiesta direttamente all'Esercente prima dell'esecuzione dell'operazione.

Per il prelievo di contante possono essere stabiliti dal prestatore di servizi di pagamento che ha convenzionato l'Esercente un limite minimo per operazione e un limite giornaliero inferiore al limite giornaliero di utilizzo del Servizio BANCORMAT Pay®. L'Intestatario può chiedere informazioni su questi limiti direttamente all'Esercente.

### 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 – Termine e Modalità

Il cliente ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto.

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:

- con lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Italia Transazionale – Filiale Virtuale

Via Vincenzo Lamaro, 25 - 00173 Roma

- mediante fax al numero 011-0935279.



**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.

**Informazioni relative alla commercializzazione a distanza**

Il contratto può essere concluso mediante il servizio a distanza di cui il cliente dispone.

**Conclusione del contratto**

Il cliente sottoscrive con firma digitale la proposta contrattuale; il contratto si conclude quando il cliente riceve comunicazione dell'accettazione da parte della Banca.

Se il cliente effettua la compilazione del contratto in più sessioni, la Banca comunica al termine di ciascuna sessione il numero massimo di giorni entro il quale il cliente deve necessariamente completare e firmare il contratto.

Il cliente prende atto con apposita firma che il contratto, dopo la conclusione, è a sua disposizione nell'archivio del servizio a distanza.

**Esecuzione del contratto**

L'esecuzione del contratto può iniziare anche prima che sia decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso, di cui al punto seguente.

**Recesso dal contratto: termine e modalità**

Il cliente (ai sensi dell'art. 67 duodecies del D. Lgs. n. 206/2005) 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 recesso deve essere esercitato dal cliente mediante una delle seguenti modalità:

- consegna della lettera presso una filiale della Banca;
- con lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:  
Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Italia Transazionale – Filiale Virtuale  
Via Vincenzo Lamaro, 25 - 00173 Roma
- mediante fax al numero 011-0935279.

**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.

**Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato**

Non vi sono costi o oneri diversi da quelli eventualmente dovuti a terzi dal cliente per il collegamento a internet.

**Recapiti che permettono di contattare rapidamente la Banca**

Il Cliente può comunicare con la Banca utilizzando i seguenti recapiti:

**Numero verde Assistenza ai Servizi a distanza: [800.303.303]**

**Recesso e reclami****Durata e cessazione del contratto**

Il contratto è a tempo indeterminato. Il cliente può recedere in qualunque momento con effetto immediato, dandone comunicazione scritta alla Banca.

La Banca può recedere dandone comunicazione scritta al cliente con preavviso di almeno due mesi; 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 all'Intestatario; in tal caso il contratto cessa alla data di ricezione della predetta comunicazione.

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

In caso di cessazione del contratto del conto su cui è addebitato il canone, il contratto cessa alla stessa data in cui cessa il contratto di tale conto, salvo che il cliente chieda alla Banca di addebitare il canone su un altro conto a lui intestato presso la Banca.

Se al momento della cessazione del contratto il cliente sia titolare anche di una carta di pagamento della Banca a cui è connesso **BANCOMAT Pay®**, il cliente può continuare a utilizzare il servizio ai sensi del contratto di tale carta.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro la giornata lavorativa nella quale il cliente comunica alla Banca 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 [assistenza.reclami@intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@intesasnpaolo.com),
- per posta elettronica certificata (PEC) a [assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.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.intesasnpaolo.com](http://www.intesasnpaolo.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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

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

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). La Guida Pratica all'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

<b>App</b>	Applicazione software della Banca indicata nella Guida ai Servizi a distanza.
<b>Banche del Gruppo</b>	Banca Fideuram - Intesa Sanpaolo - Intesa Sanpaolo Private Banking.
<b>Guida ai Servizi</b>	Il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.
<b>Servizi a distanza</b>	Servizio che consente al cliente di operare con la banca sui rapporti collegati al Servizio utilizzando un collegamento telematico o telefonico.

## Servizio a distanza e firme elettroniche My Key

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

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

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

- la **firma grafometrica**;
- la **firma digitale**.

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

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

Il contratto My Key disciplina:

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

Attraverso la sottoscrizione del contratto My Key è possibile scegliere se aderire al Servizio a distanza per operare con la banca e quale strumento di firma utilizzare nei rapporti con la banca (firma grafometrica oppure firma digitale).

L'utilizzo del servizio a distanza comporta la necessaria attivazione della firma digitale.

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

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

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

Per operare tramite il Servizio il Cliente:

- deve dotarsi a proprie spese, di un collegamento telematico o telefonico e delle apparecchiature indicate nell'apposita "Guida al Servizio" (di seguito Guida), disponibile sul sito internet e presso le filiali della Banca;
- utilizza delle credenziali informatiche che consistono in un Codice Titolare, un Pin e un Codice O-Key, dinamico, generato da una APP oppure inviato tramite un SMS.

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

Anche i clienti minorenni, che abbiano comunque compiuto almeno 8 anni, possono beneficiare del servizio attraverso il legale rappresentante con funzionalità limitate. Per ulteriori informazioni sull'operatività consentita al cliente minore consultare la Guida.

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

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

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

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

- quotazioni in tempo reale sui mercati finanziari italiani ed esteri. A tutti i Clienti possessori di un rapporto di investimento (es. deposito titoli, rubrica fondi, ecc.) viene offerto gratuitamente il servizio di informativa in tempo reale sulla Borsa Italiana per il primo livello del book (Borsa Italiana – Level 1) e l'informativa in tempo reale sul mercato EuroTLX con il book a cinque livelli.

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

### Rischi del contratto "Servizio a distanza"

Il Servizio a distanza può comportare i seguenti rischi:

- in caso di sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi delle credenziali (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; 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 dispositiva;
- 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.

### **Servizio di informazione sui conti – XME Banks**

Il Servizio di informazioni sui conti - XME BANKS è la nuova funzione del servizio a distanza My Key attraverso cui è possibile acquisire informazioni su saldo e movimenti relativi ai conti di pagamento accessibili online (conti correnti, carte di credito - se rese disponibili dalla banca emittente - e carte prepagate) detenuti presso altre banche o prestatori di servizi di pagamento.

Il servizio è rivolto a persone fisiche maggiorenni titolari del contratto My Key.

L'attivazione del servizio potrà essere fatta solo tramite il servizio a distanza My Key (sito e app).

### **Servizio di disposizione di ordini di pagamento – XME Banks**

Il Servizio di disposizione di ordini di pagamento - XME BANKS è la funzione del servizio a distanza My Key attraverso cui è possibile disporre ordini di pagamento a debito di Rapporti presso Banche Terze, che il Cliente abbia preventivamente collegato informaticamente al Servizio a distanza attraverso il servizio di informazione sui conti – XME Banks.

### **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](http://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	€ 0,00	(1)
Emissione comunicazioni di legge cartacee	€ 0,70	
Invio comunicazioni con Servizio a distanza o con posta elettronica	€ 0,00	
Invio copia aggiuntiva cartacea	€ 0,70	
<b>Aggregatore Finanziario</b>		
Canone mensile Servizio di informazione sui conti - XME Banks	€ 0,00	(2)
Canone mensile Servizio disposizione di ordini di pagamento - XME Banks	€ 0,00	(3)
<b>Canone mensile servizio quotazioni di borsa.</b>		
Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,50	(4)
Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 1,50	
EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00	
EuroTLX tempo reale	€ 0,50	(5)
Nyse - Amex tempo ritardato	€ 0,00	
Nyse - Amex tempo reale	€ 2,00	(6)
Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00	

Nasdaq tempo reale	€ 1,00	(6)
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Euronext tempo reale	€ 2,00	(6)
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	
Xetra tempo reale	€ 20,00	(6)

(1) Il costo di ogni SMS ricevuto sarà addebitato (in base al piano tariffario in vigore) direttamente dal gestore telefonico sull'utenza del Cellulare Certificato.

(2) Il servizio è attivabile solo dalle persone maggiorenni.

(3) In aggiunta a tali voci di costo, la Banca Terza potrebbe applicare ulteriori costi all'operazione. Il servizio è attivabile solo dalle persone maggiorenni.

(4) Il canone è gratuito.

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

(6) Servizio attivabile a richiesta

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

### Limiti operativi per persone fisiche maggiorenni

Limiti operativi	Servizio a distanza
Operazioni di pagamento*:	
Giornaliero	€ 30.000,00
Mensile	€ 60.000,00
Compravendita strumenti finanziari singola operazione	€ 200.000,00
Sottoscrizione fondi singola operazione	€ 200.000,00

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

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

### Informazioni sulla firma grafometrica

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

Il Cliente appone la firma grafometrica su un apposito apparecchio (tablet) della Banca 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 della Banca gli specimen di firma; tali specimen possono essere utilizzati per le eventuali esigenze di confronto e verifica connesse all'attività bancaria.

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

### Informazioni sulla firma digitale

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

La Banca rilascia al Cliente un Certificato di firma digitale che ha validità massima di tre anni e alla scadenza dovrà essere rinnovato. La sottoscrizione dei documenti con firma digitale avviene tramite l'utilizzo delle credenziali informatiche che consistono in un Codice Titolare e un Pin e in un Codice dinamico O-Key, generato da una APP, oppure inviato tramite un SMS.

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

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

## Invio di documentazione in formato elettronico

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

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

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

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

## Avvertenze

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

## Recesso e tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

### Recesso dal contratto

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

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

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

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

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

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

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

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

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

## Legenda

<b>Banche del Gruppo</b>	Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Private Banking, Fideuram.
<b>Canali di comunicazione</b>	Canali di comunicazione tra Cliente e la banca che consentono al Cliente di operare. Sono: le filiali e gli sportelli automatici delle Banche, il Servizio a distanza telematico o telefonico, l'attività svolta dagli operatori delle Banche fuori dalle filiali (denominata "attività fuori sede").
<b>Certificato</b>	Il Certificato di firma digitale emesso dal Certificatore a nome del Cliente. Le caratteristiche della firma digitale sono indicate nel Manuale Operativo della firma digitale.

<b>Certificatore</b>	Il certificatore Intesa Sanpaolo SpA, accreditato - presso l'ente preposto dalla legge - al rilascio e gestione dei Certificati di firma digitale.
<b>Codice O-KEY</b>	Codice dinamico di sei cifre, necessario per accedere al Servizio e per autorizzare le disposizioni sui rapporti abilitati (es. conto corrente, deposito titoli, ecc...). Il cliente può scegliere tra due tipologie di codice O-Key: O-Key Smart o O-Key SMS.
<b>O-KEY Smart</b>	I codici dinamici per accedere al servizio a distanza e per autorizzare operazioni sono generati tramite l'app Intesa Sanpaolo Mobile a seguito della digitazione del PIN o, per i dispositivi mobili abilitati, dell'apposizione dell'impronta digitale o del riconoscimento facciale (utilizzabile con uno smartphone o con un tablet dotato di connessione dati). In caso di assenza della connessione dati, il codice potrà essere inviato tramite SMS al suo numero di cellulare senza alcun costo.
<b>O-Key SMS</b>	I codici dinamici per accedere al servizio a distanza e per autorizzare operazioni sono comunicati dalla Banca via SMS sul numero di cellulare indicato dal cliente in fase di configurazione del Servizio e modificabile successivamente (utilizzabile con qualsiasi telefono cellulare).
<b>Codice PIN</b>	Codice di cinque cifre, uguale per tutti i canali, creato dal Titolare in occasione del primo accesso al Servizio. Associato al Codice Titolare e al Codice O-KEY permette l'accesso al Servizio a distanza.
<b>Codice Titolare</b>	Codice di otto cifre, uguale per tutti i canali, indicato nel contratto My Key, che identifica univocamente il Titolare, e associato ai Codici PIN e O-KEY, permette l'accesso al Servizio a distanza.
<b>Credenziali</b>	Credenziali informatiche che consentono l'identificazione del Cliente, permettono al medesimo di operare con la banca e di sottoscrivere documenti informatici. Caratteristiche e modalità di utilizzo delle Credenziali sono indicate nella Guida al Servizio. La tipologia delle Credenziali può variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica; in tal caso la Banca ne dà preventiva informazione al Cliente
<b>Guida ai Servizi Consumatore</b>	Il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali della banca.
<b>Manuale Operativo</b>	Il documento tecnico per l'utilizzo della firma digitale.
<b>Operatività intraday</b>	Operatività di negoziazione in strumenti finanziari caratterizzata da acquisti e vendite dello stesso strumento, che vengono effettuate nell'arco di una medesima giornata.
<b>Terza Parte</b>	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.
<b>SEPA</b>	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.



## Operazioni disposte in conto corrente tramite il Servizio a distanza

### Che cosa sono le operazioni disposte tramite il servizio a distanza

I servizi a distanza permettono alla clientela di consultare e operare sui rapporti abilitati (ad es. conti correnti, carte, deposito titoli) in modo semplice e comodo, a qualsiasi ora del giorno, senza dover andare in banca, utilizzando un collegamento telematico o telefonico.

#### Operazioni disposte in conto corrente tramite i servizi a distanza: caratteristiche e rischi

L'operatività tramite il Servizio a Distanza e firme elettroniche My Key consente di:

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

Per operare sul conto corrente tramite il Servizio a distanza il certificato di firma digitale deve essere necessariamente attivo.

Per un quadro completo di tutte le caratteristiche e delle modalità operative relative ai servizi a distanza (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" disponibile presso le filiali e sul sito internet della Banca.

L'operatività sul conto tramite i servizi a distanza può comportare i seguenti rischi:

- **in caso di sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi delle credenziali e della chiavetta** (ad es. tramite le cd. operazioni di phishing), possono essere effettuate dai terzi venuti in possesso dei codici, operazioni dispositive a valere sui rapporti collegati ai Servizi; il rischio di tali utilizzi illegittimi è esteso nel caso in cui i servizi consentano di aumentare i limiti operativi o collegare altri rapporti con funzionalità dispositiva;
- **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 distanza** 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.

Alle operazioni disposte su Conto mediante il servizio a distanza sono applicate le seguenti condizioni economiche, che integrano quelle riportate nel Foglio Informativo relativo al Conto corrente.

### Condizioni economiche delle disposizioni effettuate tramite il servizio a distanza.

#### Le seguenti condizioni sono applicabili a My Key.

##### Bonifico - SEPA in euro verso UE e bonifico verso Italia con addebito in conto.

Per questo bonifico è disponibile il servizio facoltativo di Bonifico Istantaneo, il quale prevede l'applicazione della maggiorazione precisata nella sezione dei Servizi di pagamento.

*disposto su canale telematico su banche del Gruppo*

€ 0,00; € 0,50 per i soggetti aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a € 1.500 mensili netti oppure 18.000 euro annui netti.

<i>disposto su canale telematico su altre banche</i>	€ 0,00; € 1,00 per i soggetti aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a € 1.500 mensili netti oppure 18.000 euro annui netti.
<b>Bonifico - SEPA MyBank</b>	
disposto su banche del Gruppo	€ 1,50
disposto su banche non del Gruppo	€ 1,50
<b>Bonifico - SEPA / extra - SEPA Bonifico in Euro - Area extra UE/EEA e Bonifico in Divisa estera.</b>	
<b>Spese.</b>	
Spesa per esecuzione ordine di bonifico via internet	€ 8,00
Commissioni:	
Commissione di servizio su bonifico via internet	2,2000 per mille
Minimo via internet	€ 4,00
<i>Commissione di intervento su bonifico via internet in divisa estera</i>	2,2000 per mille (1)
<b>Giroconto.</b>	
Giroconto fra conti identicamente intestati anche su filiali diverse della Banca	€ 0,00
Trasf. contanti fra conti con almeno uno stesso cod. fisc., anche su Filiali diverse stessa Banca	€ 0,00
<b>Ricarica carta prepagata.</b>	
Costo ricarica carta prepagata Flash	€ 1,00
Costo ricarica carta SuperFlash/Pensione	€ 1,00
<b>Altri servizi di pagamento.</b>	
Commissione pagamento Ri.Ba. - disponibile solo per Persone Fisiche	€ 0,25
Commissione pagamento RAV via internet	€ 0,50
Commissione pagamento Tasse universitarie extra pagoPA via internet	€ 0,50
Commissione pagamento bollettini postali aziende convenzionate via internet	€ 1,00
Commissione pagamento bollettini postali premarcati via internet	€ 2,25
Commissione pagamento bollettini postali bianchi via internet	€ 2,25
Costo pagamento semplificato bollo auto tramite pagoPA via internet	€ 2,10
Commissione pagamenti vari con i servizi CBILL e pagoPA via internet	€ 1,50
Commissione pagamento multe extra pagoPA via internet	€ 1,00

(1) Viene applicato il minimo della commissione d'intervento/servizio previsto per le disposizioni in filiale.

## Recesso e tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Non applicabile. Il cliente può recedere dal Conto corrente o dai servizi a distanza con le modalità e nei tempi previsti nei relativi contratti. Si vedano al riguardo i fogli informativi che si riferiscono a detti servizi.

## Legenda

<b>Bonifico Europeo Unico (B.E.U.)-SEPA</b>	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.
<b>Codici di identificazione</b>	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 il servizio a distanza ed avvalersi del servizio di assistenza.
<b>Guida ai Servizi</b>	Il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.
<b>SEPA</b>	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.

## 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@intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@intesasnpaolo.com),
- per posta elettronica certificata (PEC) a [assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.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.intesasnpaolo.com](http://www.intesasnpaolo.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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

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

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). La Guida Pratica all'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.

Se il contratto è concluso on line, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, il Cliente consumatore residente nell'Unione Europea, Norvegia, Islanda o Liechtenstein, può anche utilizzare la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) di cui al Regolamento UE n. 524/2013, sviluppata e gestita dalla Commissione europea.

Sulla Piattaforma ODR – che è accessibile al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> - è disponibile anche l'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra i quali la Banca e il Cliente potranno di comune accordo individuare l'organismo cui demandare la risoluzione della controversia.