

## CONTRATTO MY KEY

### NORME CONTRATTUALI

#### Avvertenza

Il testo qui pubblicato comprende:

- le norme contrattuali risultanti dalle modifiche unilaterali proposte con la comunicazione di UBI Banca e Intesa Sanpaolo datata 2 febbraio 2021, alla quale si rinvia per ogni effetto di legge;
  - le altre norme presenti nel contratto utilizzato da Intesa Sanpaolo; esse contengono in parte disposizioni analoghe del contratto fra UBI Banca e il cliente, in parte disposizioni non presenti nel contratto fra UBI Banca e il cliente.
- Intesa Sanpaolo applicherà anche queste altre norme in quanto non sfavorevoli per il cliente rispetto a quanto risultante dal contratto fra UBI Banca e il cliente stesso.

Ricordiamo che il cliente ha diritto di recedere dal contratto oggetto delle proposte di modifiche unilaterali secondo quanto indicato nella suddetta comunicazione di UBI Banca e Intesa Sanpaolo.

\*\*\*

#### QUESTO CONTRATTO REGOLA:

- l'attribuzione al Cliente delle Credenziali e il loro valore nella identificazione del Cliente. Le Credenziali sono un fondamentale strumento nel rapporto tra Banca e Cliente, poiché lo identificano presso tutte le Banche del Gruppo con cui egli opera e, inoltre, permettono l'utilizzo della firma digitale;
- il Servizio a distanza, disponibile presso tutte le Banche del Gruppo con cui il Cliente opera;
- l'invio al Cliente di documenti in formato elettronico;
- l'utilizzo della firma grafometrica e della firma digitale per la sottoscrizione dei documenti informatici, in sostituzione dei documenti cartacei. I documenti informatici hanno valore equivalente ai documenti in forma scritta. L'utilizzo di almeno uno di questi strumenti di firma è necessario per operare con le Banche del Gruppo. **Per i Clienti di Ubi Banca, l'adesione alla firma grafometrica e alla firma digitale avverrà dopo la fusione con Intesa Sanpaolo tramite appositi documenti.**

#### DEFINIZIONI UTILIZZATE

Autenticazione forte	un'autenticazione del Cliente basata sull'uso di due o più Credenziali, classificate nella categoria della conoscenza (qualcosa che il Cliente conosce; es. codice PIN), del possesso (qualcosa che il Cliente possiede; es. Dispositivo) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente; 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.
Banca:	la banca del Gruppo indicata nell'instestazione che firma questo contratto in proprio e in rappresentanza delle Banche del Gruppo con cui il Cliente intrattiene rapporto di conto corrente o altri rapporti. Se la Banca è diversa da Intesa Sanpaolo S.p.A., essa firma questo contratto anche in rappresentanza di Intesa Sanpaolo S.p.A. come Certificatore.
Banca Terza:	banca o altro prestatore di servizi di pagamento, diverso dalle Banche del Gruppo, presso cui il Cliente è titolare di conti di pagamento accessibili online.
Banche del Gruppo:	l'elenco aggiornato delle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo è nel Foglio Informativo del Servizio a distanza e nella "Nota informativa sulla firma grafometrica", disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.
Certificatore:	il certificatore Intesa Sanpaolo S.p.A., accreditato - presso l'ente preposto dalla legge – al rilascio e gestione dei Certificati di firma digitale.

Certificato:	il Certificato di firma digitale emesso dal Certificatore a nome del Cliente. Le caratteristiche della firma digitale sono indicate nel Manuale Operativo della firma digitale.
Canali di comunicazione:	canali di comunicazione tra Cliente e Banche del Gruppo che consentono al Cliente di operare. Sono: le filiali e gli sportelli automatici delle Banche, il Servizio a distanza telematico o telefonico, l'attività svolta dagli operatori delle Banche fuori dalle filiali (denominata "attività fuori sede").
Cellulare Certificato:	il numero di cellulare del Cliente, certificato dal Cliente medesimo con le modalità previste nella Guida ai Servizi. La Banca utilizza questo numero per l'invio di codici di sicurezza (ad esempio attivazione smartphone per la generazione di Credenziali). Inoltre, questo numero è utilizzato dalla Banca come Credenziale di identificazione del Cliente per l'accesso al canale telefonico del Servizio a distanza. Il possesso di un Cellulare Certificato è requisito necessario per l'utilizzo del Servizio a distanza e della firma digitale.
Cliente:	la persona fisica che aderisce al Servizio a distanza, alla firma grafometrica e alla firma digitale.
Credenziali:	credenziali informatiche che consentono l'identificazione del Cliente presso le Banche e le società del Gruppo e permettono al Cliente di operare con le medesime e di sottoscrivere documenti informatici.
Caratteristiche e modalità di utilizzo delle Credenziali sono indicate nella Guida ai Servizi. La tipologia delle Credenziali può variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica; in tal caso la Banca ne dà preventiva informazione al Cliente. L'attribuzione delle Credenziali al Cliente è gestita dalla capogruppo Intesa Sanpaolo S.p.A.	
Credenziali di Banca Terza:	credenziali informatiche rilasciate dalla Banca Terza che consentono al Cliente di accedere e utilizzare online i conti di pagamento aperti presso la Banca Terza.
Dispositivo:	strumento, costituito da una o più componenti, necessario alla generazione o alla ricezione di una delle Credenziali. Il possesso di un Dispositivo è requisito necessario per l'utilizzo del Servizio a distanza e della firma digitale. Le sue caratteristiche sono indicate nella Guida ai Servizi.
Guida ai Servizi:	il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.
Manuale Operativo:	il documento tecnico per l'utilizzo della firma digitale, predisposto dal Certificatore Intesa Sanpaolo S.p.A.
Servizio di disposizione di ordini di pagamento:	funzione del Servizio a distanza che consente al Cliente di disporre ordini di pagamento a debito di Rapporti presso Banche Terze.
Servizio di informazione sui conti:	funzione del Servizio a distanza che consente al Cliente di acquisire informazioni sui Rapporti presso Banche Terze collegando informaticamente tali rapporti al Servizio a distanza.
Servizio a distanza:	è uno dei Canali di comunicazione (telematico o telefonico) tra Cliente e ciascuna Banca del Gruppo.
Rapporti:	i rapporti tra Banca e Cliente utilizzabili tramite il Servizio a distanza
Rapporti presso Banche Terze:	conti di pagamento aperti presso una Banca Terza indicata nell'elenco riportato nella Guida ai Servizi a cui il Cliente può accedere online. Si considerano conti di pagamento anche le carte di credito e le carte prepagate.
Terza Parte:	prestatore di servizi di 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.

## IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE TRAMITE LE CREDENZIALI NORME COMUNI ALLA FIRMA GRAFOMETRICA, ALLA FIRMA DIGITALE E AL SERVIZIO A DISTANZA

### Art. 1 – Qual è il valore delle Credenziali e l'effetto del loro utilizzo?

1. Le Credenziali (compreso il Cellulare Certificato) utilizzate dal Cliente per l'accesso ai Canali di comunicazione consentono alle Banche e società del Gruppo di identificare il Cliente medesimo.

2 Il Cliente può scegliere quale modalità di accesso utilizzare tra quelle rese disponibili dalla Banca e indicate nella Guida ai Servizi. Alcune modalità di accesso sono considerate un'Autenticazione forte poiché implicano l'utilizzo di un numero maggiore di Credenziali rispetto ad altre modalità di accesso più rapide, che il Cliente ha facoltà di scegliere.

3. Il Cliente riconosce a sé riferibili le operazioni effettuate mediante utilizzo delle Credenziali; la riferibilità al Cliente è comprovata se le Credenziali risultano utilizzate secondo le modalità previste nella Guida ai Servizi.

4. Le Banche e società del Gruppo non effettuano ulteriori verifiche sull'identità del soggetto che ha utilizzato le Credenziali (compreso il Cellulare Certificato).

5. Il Cliente prende atto che l'utilizzo delle Credenziali consente di impartire con effetto immediato disposizioni sui Rapporti.

#### **Art. 2 – Custodia delle Credenziali e del Dispositivo: cosa fare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato?**

1. Il Cliente, non appena riceve le Credenziali, si impegna ad adottare in particolare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggerli da utilizzi non autorizzati tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: - mantenere segrete le Credenziali e a non comunicarle a terzi; - utilizzare le Credenziali esclusivamente a titolo personale e non cederle a terzi;

- custodire separatamente le Credenziali e il Dispositivo con la massima diligenza, verificando regolarmente che siano sempre in suo possesso; - utilizzare le Credenziali e il Dispositivo con la massima diligenza al fine di preservarne la riservatezza (es. accedere correttamente all'area personale del sito della Banca, digitando nel browser l'indirizzo del sito, ed effettuare il login senza mai utilizzare per l'accesso i link ricevuti via e-mail o tramite altri canali);

- seguire sempre le indicazioni di sicurezza tempo per tempo fornite dalla Banca sul proprio sito internet (es. annotare e recare sempre con sé i numeri di emergenza per la segnalazione di cui al successivo comma 2; verificare spesso i movimenti e il saldo dei Rapporti collegati, l'integrità delle proprie apparecchiature necessarie per l'utilizzo dei Servizi e mantenere aggiornato il programma anti-virus e il sistema operativo delle apparecchiature stesse; eseguire il logout ogni volta che si termina l'utilizzo del Servizio a distanza).

2. In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o in generale di uso non autorizzato delle Credenziali o del Dispositivo, il Cliente deve darne tempestiva comunicazione alla filiale di una banca del Gruppo presso cui sia aperto uno dei Rapporti, personalmente o con lettera, o al numero telefonico indicato nella Guida ai Servizi. Non appena la comunicazione è ricevuta, l'utilizzo delle Credenziali è bloccato e la comunicazione è opponibile alle Banche del Gruppo:

- dal momento della ricezione della comunicazione da parte di una delle Banche del Gruppo, se la comunicazione è fatta dal Cliente personalmente alla filiale, oppure per telefono;

- dalle ore 24 del giorno di ricezione, da parte della filiale, se la comunicazione è inviata con lettera.

#### **Art. 3 - Qual è la responsabilità in caso di utilizzo non autorizzato delle Credenziali?**

1. Prima del momento in cui la comunicazione è opponibile alle Banche del Gruppo, la responsabilità del Cliente è regolata secondo le norme di legge. Pertanto:

- il Cliente sopporta per un importo non superiore complessivamente a 50 euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito del Servizio a distanza conseguente alla sottrazione, appropriazione indebita o smarrimento delle Credenziali, salvo che abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza di tutte o di alcune Credenziali;

- qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno degli obblighi di custodia e comunicazione previsti da questo contratto, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate, senza applicazione del limite di 50 euro di cui al punto precedente. Tuttavia, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita:

- se la Banca per l'esecuzione di operazioni di pagamento non esige un'Autenticazione forte del Cliente;

- se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita delle Credenziali o del Dispositivo non potevano essere notati dal Cliente prima di un'operazione di pagamento.

Inoltre, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dallo smarrimento, dalla sottrazione o dall'appropriazione indebita delle Credenziali o del Dispositivo utilizzati per eseguire un'operazione di pagamento se la stessa perdita è stata causata da atti o omissioni di soggetti di cui la Banca si avvale per l'esecuzione delle attività previste a suo carico nel contratto.

2. Dal momento in cui la comunicazione è opponibile alle Banche del Gruppo, il Cliente non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'utilizzo delle Credenziali, salvo il caso di dolo del Cliente stesso.

#### **Art. 4 - La Guida ai Servizi è modificabile?**

1. La Guida ai Servizi può essere modificata o integrata dalle Banche del Gruppo per esigenze di carattere tecnico o normativo (ad esempio: evoluzione delle tecnologie) o per migliorare l'efficienza dei servizi previsti dal contratto. Le modifiche sono segnalate al Cliente con comunicazione sulle pagine riservate del Servizio a distanza. La versione aggiornata della Guida ai Servizi è disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.

#### **Art. 5 - Quanto dura il contratto e come si può recedere?**

1. Il contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento con comunicazione da darsi alla Banca con preavviso di 3 giorni. 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.

2. Il recesso del Cliente ha effetto automaticamente nei confronti di tutte le Banche del Gruppo.

3. 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.
4. 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.
5. Ciascuna Banca del Gruppo può recedere dal contratto in qualsiasi momento con comunicazione da darsi al Cliente con preavviso di due mesi. Il recesso di una Banca del Gruppo si intende esercitato anche in rappresentanza del Certificatore con riguardo alla firma digitale.
6. Se ricorre un giustificato motivo, ciascuna delle parti può recedere senza necessità di preavviso, dandone pronta comunicazione all'altra.

**Art. 6 - Il Cliente può chiedere la copia del contratto?**

1. Al momento della firma il Cliente riceve un esemplare del contratto e in ogni momento può chiederne una copia.

**Art. 7 - Quali sono il foro competente e la legge applicabile al contratto?**

1. Per qualunque controversia che dovesse sorgere in dipendenza del presente contratto, considerata la qualifica di consumatore (ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs n. 206/2005) del Cliente deve ritenersi inderogabilmente competente il Foro nella cui circoscrizione si trova la residenza o il domicilio elettivo del Cliente stesso.
2. Eventuali oneri fiscali derivanti dalla stipulazione del contratto sono a carico del Cliente.

**CONTRATTO DI PROFILO DIGITALE INTESTATO A UN MINORE**

1. Se il Cliente è un minore, questo contratto è firmato da un legale rappresentante del minore.
2. L'operatività consentita al Cliente minore in base a questo contratto è limitata rispetto a quella consentita al Cliente maggiorenne. La Guida ai Servizi indica cosa il Cliente minore può fare in base a questo contratto. L'operatività svolta dal Cliente minore resta sotto la responsabilità del legale rappresentante.
3. Il legale rappresentante assume i diritti, le facoltà, gli obblighi e gli oneri attribuiti al Cliente minore dal contratto.
4. Quando il Cliente minore diventa maggiorenne il Servizio a distanza resta utilizzabile dal Cliente con le limitazioni previste per i minori. Per utilizzare il Servizio a distanza senza tali limitazioni e per utilizzare la firma grafometrica e la firma digitale con il valore giuridico previsto dalla legge il Cliente deve sottoscrivere il contratto di profilo digitale.

## INFORMAZIONI SULLA FIRMA GRAFOMETRICA E MODALITA' DI UTILIZZO

**Art. 1 - Cos'è la firma grafometrica prevista in questo contratto?** La firma grafometrica messa a disposizione dalle Banche del Gruppo è una modalità di firma autografa dotata di requisiti informatici e giuridici che consentono per legge di qualificarla come "firma elettronica avanzata". Altre informazioni sono presenti nel documento "Nota informativa sulla firma grafometrica", disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.

**Art. 2 - Qual è il valore giuridico dei documenti informatici sottoscritti con la firma grafometrica?**

I documenti informatici sottoscritti con la firma grafometrica possiedono lo stesso valore giuridico dei corrispondenti documenti cartacei.

Sui documenti sottoscritti dal Cliente con firma grafometrica è apposta anche la firma digitale della Banca del Gruppo con cui il Cliente opera; tale firma digitale assicura la non modificabilità dei documenti così firmati. I documenti informatici firmati sono conservati per il tempo stabilito dalla legge e possono essere recuperati, consultati, stampati in qualsiasi momento, anche su richiesta del Cliente.

**Art. 3 - Quali documenti è possibile firmare con la firma grafometrica?**

La firma grafometrica consente al Cliente di sottoscrivere documenti informatici riguardanti i rapporti giuridici con le Banche del Gruppo e le società indicate nell'elenco riportato nella "Nota Informativa sulla firma grafometrica" disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo. Tale documento contiene anche un elenco esemplificativo dei documenti che gradualmente le Banche e società del Gruppo predispongono in formato elettronico.

**Art. 4 - Come si usa la firma grafometrica?**

Il Cliente appone la firma grafometrica su un apposito apparecchio (tablet) della Banca del Gruppo con una particolare penna.

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

**Art. 5 - Il Cliente può revocare l'accettazione all'utilizzo della firma grafometrica?**

L'accettazione è revocabile in ogni momento con comunicazione scritta a qualsiasi filiale di una Banca del Gruppo.

## INFORMAZIONI SULLA FIRMA DIGITALE E MODALITA' DI UTILIZZO

**Art. 1 - Cos'è la firma digitale e qual è il suo valore giuridico?**

1. La firma digitale è un particolare tipo di firma elettronica disciplinato dalla legge che identifica il firmatario di un documento informatico e garantisce l'integrità del documento stesso.
2. I documenti informatici sottoscritti con firma digitale soddisfano il requisito legale della forma scritta e possiedono lo stesso valore giuridico dei corrispondenti documenti cartacei.
3. La firma digitale è giuridicamente valida a condizione che, alla data di sottoscrizione del documento, il Certificato rilasciato al Cliente non sia scaduto, revocato o sospeso.

**Art. 2 - Da chi è emesso il Certificato per apporre la firma digitale?**

1. Il Certificato è emesso dal Certificatore. La parte di questo contratto relativa alla firma digitale riguarda il rapporto tra Cliente e Certificatore.

**Art. 3 - Che legame c'è tra la firma digitale e il Servizio a distanza?**

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

**Art. 4 - Quali documenti è possibile firmare con la firma digitale?**

1. Il Certificato consente al Cliente di firmare digitalmente, mediante il Servizio a distanza o comunque mediante i sistemi informatici delle società del Gruppo, documenti relativi a rapporti tra Cliente e società del Gruppo o altri soggetti extra Gruppo che offrono i loro servizi sui predetti sistemi informatici.

**Art. 5 - Come si usa la firma digitale?**

1. La sottoscrizione dei documenti con firma digitale avviene con utilizzo delle Credenziali.
2. Su alcuni documenti informatici il Cliente può apporre più firme digitali mediante un unico utilizzo delle Credenziali (cosiddetta "firma digitale multipla"); le firme digitali vengono apposte sui punti del documento ove è prevista la firma del Cliente, corrispondenti alle caselle che il Cliente stesso ha selezionato prima dell'utilizzo delle Credenziali.
3. Il Cliente può interrompere in qualsiasi momento il processo di apposizione delle firme digitali, purché prima dell'utilizzo delle Credenziali.

**Art. 6 - Quanto dura il Certificato?**

1. La validità del certificato è a tempo determinato ed è indicata sul certificato stesso. Alla scadenza del periodo di validità del Certificato, il Cliente richiede il rilascio di un nuovo Certificato con le modalità indicate nel Manuale Operativo.

#### **Art. 7 - E' possibile la sospensione o la revoca del Certificato?**

1. Il Cliente può chiedere in qualsiasi momento la sospensione o la revoca del Certificato con le modalità previste dal Manuale Operativo.

2. Il Certificatore può sospendere o revocare il Certificato al ricorrere di un giustificato motivo, dandone preventiva comunicazione al Cliente (tramite il Servizio a distanza o con altro mezzo) e informandolo circa la decorrenza della sospensione o della revoca. Tuttavia, in caso di motivata urgenza, il Certificatore può disporre la sospensione o la revoca con effetto immediato.

3. La sospensione e la revoca del Certificato hanno effetto dalla data della pubblicazione – da parte del Certificatore - della avvenuta sospensione o revoca nell'apposito elenco dei certificati sospesi o revocati.

#### **Art. 8 - Il Certificatore può modificare le norme di utilizzo della firma digitale?**

1. Il Certificatore può modificare unilateralmente le presenti norme solo al ricorrere di un giustificato motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante il Servizio a distanza e con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla entrata in vigore della modifica. Se il Cliente non intende accettare la modifica, può in ogni momento recedere dal contratto.

2. Per giustificato motivo si intende, in questo contratto, l'esigenza del Certificatore di adeguarsi a variazioni della normativa applicabile al contratto oppure l'esigenza di implementare o aggiornare le soluzioni tecnico-operative di gestione del Certificato.

## **NORME DEL SERVIZIO A DISTANZA**

#### **Art. 1 - A cosa serve il servizio a distanza e come utilizzarlo?**

1. Il Servizio a distanza consente al Cliente di operare con le Banche del Gruppo utilizzando un collegamento telematico o telefonico per:

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

Il Servizio a distanza consente altresì un'operatività informativa su Rapporti presso Banche Terze, secondo quanto indicato nel successivo art. 3-bis.

2. Per l'utilizzo del Servizio a distanza il Certificato di firma digitale deve essere necessariamente attivo; il Cliente può attivare il Servizio a distanza presso le Banche del Gruppo con cui intrattiene rapporto di conto corrente o altri rapporti.

3. La Guida ai Servizi specifica cosa il Cliente può fare tramite il Servizio a distanza e come utilizzarlo.

#### **Art. 2 - Cosa è necessario per l'utilizzo del Servizio a distanza?**

1. Per utilizzare il Servizio a distanza, il Cliente deve dotarsi a sua cura e spese di un collegamento telematico o telefonico e delle apparecchiature indicate nella Guida ai Servizi.

2. La Banca del Gruppo con cui il Cliente utilizza il Servizio a distanza non è responsabile:

- di eventuali malfunzionamenti del Servizio a distanza derivante dal non corretto funzionamento del collegamento telematico o telefonico e delle apparecchiature del Cliente, né delle conseguenze derivanti dall'utilizzo, da parte del Cliente, di dati forniti da terzi e resi disponibili tramite il Servizio a distanza;
- della eventuale perdita, alterazione o diffusione dei dati trasmessi attraverso il Servizio a distanza, se dovuta a interventi di terzi sulla rete telematica o su quella telefonica, oppure ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca stessa.

#### **Art. 3 - Quali sono i rapporti utilizzabili tramite il Servizio a distanza e come si collegano?**

1. I Rapporti utilizzabili tramite il Servizio a distanza sono indicati nella Guida ai Servizi. I Rapporti sono automaticamente collegati al Servizio a distanza, senza necessità di un'espressa richiesta del Cliente, dalla data di attivazione del Servizio a distanza o, se successiva, dalla data di apertura dei Rapporti.

2. Sono collegati al Servizio a distanza:

- i Rapporti intestati o cointestati al Cliente;
- i Rapporti intestati ad altre persone fisiche su cui il Cliente è delegato ad operare purché la delega conferisca al Cliente la facoltà di operare sui Rapporti senza limiti. Per il collegamento al Servizio a distanza di Rapporti cointestati o intestati a terzi non occorre il consenso dei cointestatori o dei terzi intestatori.

3. Il collegamento automatico dei Rapporti consente l'operatività informativa, l'operatività dispositiva (es. trasferimento fondi, compravendita di strumenti finanziari) e l'operatività configurativa (es. attivare i servizi previsti nel contratto di un Rapporto), salvo i casi previsti nella Guida ai Servizi.

4. I Rapporti restano sempre collegati al Servizio finché sussistono i presupposti per il collegamento indicati nella Guida ai Servizi e il Cliente non può escludere le operatività previste (ad es. l'operatività dispositiva).

5. Quando tra i Rapporti collegati al Servizio a distanza vi sono carte prepagate emesse dalle Banche del Gruppo, il Servizio a distanza è collegato funzionalmente a tali carte, poiché la rendicontazione delle carte prepagate è effettuata in formato elettronico attraverso il Servizio a distanza. Pertanto questo contratto di Servizio a distanza costituisce parte integrante dei contratti di carta prepagata sottoscritti dal Cliente con le Banche del Gruppo.

**Art. 3 bis – Se il Cliente ha Rapporti presso Banche Terze li può collegare al Servizio a distanza?**

1. L'Aggregatore Finanziario consente al Cliente di collegare al Servizio a distanza Rapporti presso Banche Terze per acquisire informazioni relative a tali rapporti.

2. A tal fine il Cliente, tramite il Servizio a distanza, deve:

- indicare la Banca Terza e i Rapporti presso Banca Terza che intende collegare;

- prestare il proprio consenso al collegamento di tali rapporti e all'acquisizione delle informazioni ad essi relative, inserendo le Credenziali di Banca Terza.

Le modalità operative di configurazione e utilizzo dell'Aggregatore Finanziario sono descritte nella Guida ai Servizi.

3. Le Credenziali di Banca Terza, che il Cliente inserisce quando utilizza l'Aggregatore Finanziario, sono acquisite dalla Banca Terza con modalità di trasmissione crittografata idonea ad assicurarne l'integrità e la riservatezza; tale modalità di trasmissione non consente alla Banca alcun accesso o conoscenza di tali credenziali.

4. Le Credenziali di Banca Terza, analogamente alle Credenziali, sono dati strettamente personali e non comunicabili ad altri utenti. Pertanto, il Cliente si impegna a utilizzare l'Aggregatore Finanziario inserendo esclusivamente le Credenziali di Banca Terza a lui attribuite; qualora il Cliente violi tale obbligo e inserisca Credenziali di Banca Terza non proprie ma di un altro utente, causa l'irregolare acquisizione tramite l'Aggregatore Finanziario di informazioni relative a rapporti di un altro utente. Il Cliente è il solo responsabile di questo illegittimo comportamento.

5. Tramite l'Aggregatore Finanziario la Banca rende disponibili al Cliente le informazioni relative ai Rapporti presso Banca Terza collegati al Servizio a distanza, così come trasmesse dalla Banca Terza e aggiornate secondo le modalità descritte nella Guida ai Servizi.

6. Il Cliente può revocare in ogni momento il consenso prestato ai sensi del precedente comma 2 tramite il Servizio a distanza, con le modalità indicate nella Guida ai Servizi.

**Art. 4 - Il Cliente può fissare limiti di utilizzo del Servizio a distanza?**

1. Il Cliente può modificare i limiti di utilizzo del Servizio a distanza entro i massimali fissati dalle Banche del Gruppo.

2. Se il Servizio a distanza è attivo con più Banche del Gruppo, la modifica va richiesta a ciascuna Banca in filiale o mediante l'apposita funzione del Servizio a distanza.

3. I limiti indicati in questo contratto riguardano solo la Banca.

**Art. 5 - Quali condizioni devono ricorrere per l'esecuzione delle disposizioni?**

1. Occorre che il Rapporto sia in essere e non sia oggetto di vincoli, blocchi o opposizioni che ne impediscono, in tutto o in parte, l'utilizzo e occorre che presenti disponibilità sufficiente.

**Art. 6 - Quando si considerano ricevute dalla Banca le disposizioni del Cliente e quando sono eseguite?**

1. Le disposizioni, incluse quelle di pagamento impartite tramite Terza Parte si considerano ricevute dalla Banca del Gruppo con cui il Cliente opera nel momento in cui la procedura o l'operatore della Banca stessa dà conferma dell'avvenuta ricezione indicando i riferimenti con cui la disposizione è stata presa in carico dalla Banca.

2. Tuttavia se la disposizione è presentata oltre determinati limiti orari - indicati nella Guida ai Servizi – o in un giorno non lavorativo, l'ordine si considera ricevuto il giorno lavorativo successivo. Questi limiti orari si applicano anche in caso di disposizione di pagamento impartita tramite Terza Parte. La Banca può comunque considerare una disposizione, inclusa quella di pagamento impartita tramite Terza Parte, ricevuta oltre il limite orario come ricevuta nello stesso giorno lavorativo di presentazione.

3. I tempi di esecuzione delle disposizioni tengono conto di quanto previsto dai contratti dei Rapporti interessati dalle disposizioni e delle eventuali limitazioni specificate nella Guida ai Servizi nonché, nel caso di disposizioni da eseguire su mercati finanziari, dell'orario di apertura dei mercati stessi e in generale dalla normativa di settore applicabile.

**Art. 7- È possibile la revoca o la modifica delle disposizioni?**

1. La revoca di una disposizione già impartita è ammessa nei casi previsti nella Guida ai Servizi e nei tempi e secondo le modalità ivi disciplinate. Per la revoca di una disposizione di pagamento impartita tramite Terza Parte, oltre a quanto previsto nella Guida ai Servizi, occorre anche il consenso della Terza Parte.

2. La modifica di una disposizione già impartita non è invece ammessa; a tale fine, il Cliente deve chiedere la revoca della disposizione che intende modificare e quindi impartire quella nuova.

**Art. 8 - Come vengono registrate le disposizioni?**

1. Le disposizioni impartite, le comunicazioni effettuate nonché le conversazioni intercorse tramite il Servizio a distanza sono automaticamente registrate dalle apparecchiature dedicate ove richiesto dalla normativa applicabile e con le modalità e nei termini ivi previsti.

2. Le Banche del Gruppo possono validamente fornire la prova delle disposizioni eseguite, nonché di ogni comunicazione e conversazione, laddove ne sia prevista la registrazione, effettuate tramite il Servizio a distanza, per mezzo di registrazione fonografica o elettronica, a seconda dell'apparecchiatura utilizzata.

#### **Art. 9 - La Banca del Gruppo può sospendere il Servizio a distanza?**

1. Ciascuna Banca del Gruppo può sospendere il Servizio a distanza in qualunque momento per motivi obiettivamente giustificati legati:

alla sicurezza del Servizio a distanza (inclusa l'esecuzione di interventi di aggiornamento tecnico);

al sospetto di un utilizzo del Servizio a distanza improprio o difforme dalle norme indicate in questo contratto o nella Guida ai Servizi;

alla conoscenza di notizie, anche non legalmente certe, circa l'intervenuta morte o la sopravvenuta incapacità di agire del Cliente.

2. Possono verificarsi sospensioni del Servizio a distanza per fatti non imputabili alla Banca del Gruppo, quali ad esempio: scioperi anche del personale, interruzioni, rallentamenti o cattivo funzionamento del collegamento telefonico o telematico, alterazioni dei documenti elettronici scambiati nell'ambito del Servizio a distanza, impedimenti determinati da disposizioni di legge o di autorità, provvedimenti di natura giudiziaria, e in genere per fatti di terzi.

3. La Banca comunica la sospensione e le relative motivazioni al Cliente - se possibile preventivamente - verbalmente o per iscritto all'indirizzo indicato in contratto, oppure tramite posta elettronica, o tramite il Servizio a distanza, utilizzando i recapiti forniti dal Cliente, salvo che ciò sia vietato dalla legge o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base a disposizioni di legge o di regolamento.

4. La sospensione del Servizio a distanza può determinare l'impossibilità per il Cliente di utilizzare i servizi prestati da Terza Parte.

#### **Art. 10 - Cosa succede in caso di interruzione del collegamento?**

1. Ciascuna Banca del Gruppo, nel caso di interruzioni del canale di collegamento mette a disposizione del Cliente un apposito numero telefonico per la prosecuzione dell'operatività relativa a strumenti finanziari. Il numero telefonico e le modalità di utilizzo sono indicati nella Guida ai Servizi.

#### **Art. 11 - Ci sono avvertenze particolari per l'operatività finanziaria?**

1. Le modalità di esecuzione delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari possono comportare per il Cliente il rischio di moltiplicare le transazioni, anche nella medesima seduta borsistica, con conseguente assunzione di rischi da parte dello stesso, tra cui, a titolo meramente esemplificativo, quelli connessi alle oscillazioni sui mercati finanziari ed alla volatilità del valore degli strumenti finanziari oggetto delle transazioni, nonché il rischio dell'incremento del costo complessivo delle commissioni in conseguenza dell'elevato numero delle operazioni attuabili.

2. Il canale di collegamento telematico consente di accedere, tramite i siti delle Banche del Gruppo, anche a siti internet di terzi: tale possibilità non costituisce un invito della banca ad accedere ai predetti siti e, in ogni caso, la Banca del Gruppo non assume alcuna responsabilità circa l'accuratezza, la completezza e la liceità delle informazioni ricavabili da tali siti.

3. L'accesso in tempo reale alle quotazioni dei mercati finanziari è consentito per fini strettamente personali e non professionali.

#### **Art. 12 - Le Banche del Gruppo possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali?**

1. Ciascuna Banca del Gruppo ha facoltà di modificare unilateralmente le norme e le condizioni economiche applicate al contratto nel rispetto dei criteri e delle modalità stabilite dall'art. 118 del D. Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico Bancario). In caso di esercizio della suddetta facoltà, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza spese, entro 60 giorni, e di ottenere, fino alla chiusura del contratto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. La comunicazione è inviata mediante la Rendicontazione online regolata nella Sezione seguente.

2. Tuttavia, se la modifica riguarda una norma o una condizione economica in materia di servizi di pagamento, si applicano le seguenti regole:

- la facoltà è esercitata nel rispetto dei criteri e delle modalità stabilite dall'art. 126-sexies del D. Lgs. 1.9.1993, n. 385 (Testo Unico Bancario);

- la modifica proposta si ritiene accettata salvo che, prima della data indicata nella proposta per la sua applicazione, il Cliente comunichi alla Banca che ha fatto la proposta la volontà di recedere dal contratto.

#### **Art. 13 - A questo contratto si applicano anche le norme di altri contratti?**

1. Con riguardo alle seguenti materie: (a) richieste di rettifica delle operazioni, (b) responsabilità della Banca del Gruppo con cui il Cliente opera per operazioni non autorizzate, (c) mancata o inesatta esecuzione di disposizioni (d) informazioni preliminari all'esecuzione di operazioni e per gli altri aspetti non disciplinati nel presente contratto (incluso l'utilizzo dei servizi prestati da Terzi Parti in relazione ai Rapporti collegati), trovano applicazione le norme del contratto che regola il Rapporto a cui l'operazione è riferita.

#### **Art. 14 - Il Cliente può presentare reclami o ricorrere a procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie?**

1. Il Cliente può presentare reclamo a ciascuna Banca del Gruppo con le modalità indicate nel Foglio Informativo, disponibile nelle filiali e sul sito Internet di tali Banche.

2. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i termini indicati nel Foglio Informativo, 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 a una Banca del Gruppo.

3. Il Cliente e le Banche del Gruppo, per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, possono ricorrere:

al Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto una Banca del Gruppo;

oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

4. La Banca d'Italia esercita la vigilanza sull'attività svolta dalle Banche del Gruppo in base al presente contratto. Il Cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

5. Per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento sono applicabili a carico degli intermediari sanzioni amministrative ai sensi dell'art. 32 e ss. del D. Lgs. n. 11/2010 e degli artt. 130 e ss. del D. Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico Bancario).

**Art. 15 - Per l'accesso, il trattamento e la conservazione dei dati personali del Cliente è necessario il suo consenso?**

1. Ai sensi dell'art. 29, comma 1-bis, D. Lgs. n. 11/2010, per l'accesso, il trattamento e la conservazione dei dati personali del Cliente necessari alla prestazione dei servizi di pagamento è necessario il consenso del Cliente. Pertanto, il Cliente presta il proprio consenso all'accesso, al trattamento e alla conservazione, da parte della Banca, dei propri dati personali necessari alla prestazione dei servizi di pagamento oggetto del contratto.

## INVIO DI DOCUMENTAZIONE AL CLIENTE IN FORMATO ELETTRONICO

### **Art. 1 – Come le Banche del Gruppo inviano i documenti al Cliente?**

1. Le Banche del Gruppo tramite il Servizio a distanza mettono a disposizione del Cliente in formato elettronico i documenti riguardanti:

a) i Rapporti; b) il Servizio a distanza; c) i prodotti e servizi di soggetti terzi collocati o distribuiti tramite le Banche del Gruppo (in questo caso l'invio avviene per conto dei soggetti terzi).

2. Se il Servizio a distanza non è attivo e il Cliente ne fa richiesta, la Banca può inviare al Cliente tramite e-mail le tipologie di documenti indicati nella Guida ai Servizi (ad es. i documenti riguardanti i contratti assicurativi).

### **Art. 2 – Quando il Cliente riceve i documenti in formato cartaceo?**

1. Se il Servizio a distanza non è attivo e non ricorrono i presupposti per l'invio tramite e-mail, i documenti indicati nell'articolo precedente sono inviati in formato cartaceo.

2. Inoltre il Cliente può chiedere a ciascuna Banca del Gruppo di ricevere i documenti in formato cartaceo:

- anche se dispone del Servizio a distanza attivo; in tal caso i documenti gli sono inviati in formato elettronico e, in aggiunta, in formato cartaceo;

- anche se ricorrono i presupposti per l'invio tramite e-mail; in tal caso i documenti gli sono inviati tramite e-mail e, in aggiunta, in formato cartaceo.

3. All'invio dei documenti in formato cartaceo si applicano le condizioni economiche previste per tale invio.

### **Art. 3 – Ci sono documenti che non possono essere inviati al Cliente in formato cartaceo o, al contrario, documenti che non possono essere inviati in formato elettronico?**

1. Alcuni documenti non possono essere inviati in formato cartaceo ma solo in formato elettronico, mentre altri documenti non possono essere inviati in formato elettronico ma solo in formato cartaceo.

2. Nella Guida ai Servizi sono indicati i documenti che possono essere inviati al Cliente solo in formato elettronico o solo in formato cartaceo.

### **Art. 4 - Come sono consegnati al Cliente i documenti sottoscritti con firma grafometrica?**

1. I documenti sottoscritti con firma grafometrica sono consegnati con le modalità indicate nei precedenti artt. 1 e 2.

2. Il Cliente può in ogni caso chiedere, volta per volta, che i documenti sottoscritti in filiale con firma grafometrica o firma digitale gli siano consegnati anche in formato cartaceo. Tuttavia, nell'operatività effettuata fuori dalle filiali delle Banche del Gruppo è possibile consegnare i documenti solo in formato elettronico.

### **Art. 5 – Qual è il livello di sicurezza nell'invio delle comunicazioni tramite e-mail, che il Cliente può scegliere?**

La sicurezza della ricezione e dell'apertura delle e-mail dipende dai sistemi di protezione presenti sui dispositivi utilizzati dal Cliente, su cui le Banche del Gruppo non hanno controllo. Le Banche del Gruppo raccomandano di valutare attentamente il livello di sicurezza dei dispositivi utilizzati, da cui dipende il rischio di intrusioni informatiche di terzi.

## AVVERTENZE FINALI

La Banca trasmette in formato elettronico la documentazione riguardante i servizi di investimento, i fondi comuni di investimento e gli altri prodotti finanziari delle Banche del Gruppo o di soggetti terzi collocati o distribuiti tramite le Banche del Gruppo, i contratti assicurativi (inclusi quelli riguardanti i fondi pensione aperti e i piani individuali previdenziali) stipulati tramite le Banche del Gruppo; il Cliente può chiedere in ogni momento di ricevere la documentazione in formato cartaceo.