

FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO MY KEY

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., in forma abbreviata Fideuram S.p.A. Sede Legale: Piazza San Carlo, 156 10121 Torino Sede Secondaria con Rappresentanza Stabile: Via Melchiorre Gioia, 22 20124 Milano Capitale Sociale Euro 300.000.000,00 Registro Imprese di Torino e Codice Fiscale 00714540150 Società partecipante al Gruppo IVA Intesa Sanpaolo – Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) N. Iscr. Albo Banche 1175 Codice ABI 3296.1 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Appartenente al Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo" iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Socio Unico Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A. Sito internet: www.fideuram.it

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca d'Italia. Via Nazionale, 91 – 00184 Roma

Sito web: <https://www.bancaditalia.it/homepage/index.html>

Casella di posta elettronica dell'Istituto: mailto: "email@bancaditalia.it" email@bancaditalia.it

Casella di posta elettronica certificata (PEC) dell'Istituto: "mailto: "bancaditalia@pec.bancaditalia.it" bancaditalia@pec.bancaditalia.it

IL SERVIZIO MY KEY

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

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

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

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

MY KEY: CARATTERISTICHE E RISCHI

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

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

Per operare tramite My Key, il cliente:

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

My Key è rivolto ai consumatori.

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

Rischi del servizio My Key

Il servizio My Key può comportare i seguenti rischi:

- in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita delle Credenziali o del Dispositivo e in ogni caso di uso non autorizzato del Servizio a distanza (ad es. tramite le cd. operazioni di phishing), possono essere effettuate dai terzi, venuti in possesso dei codici, operazioni dispositive a valere sui rapporti collegati al Servizio; se il cliente aumenta i limiti operativi del Servizio a distanza, aumenta anche l'incidenza delle perdite in caso di utilizzo illegittimo del Servizio a distanza;

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

- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i servizi dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- impossibilità di utilizzare i servizi a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico;
- aumento delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari, anche nella medesima seduta borsistica, sui rapporti presso le Banche del Gruppo con conseguente assunzione di rischi tra cui, a titolo esemplificativo, quelli connessi alle oscillazioni sui mercati finanziari ed alla volatilità del valore degli strumenti finanziari oggetto delle transazioni, nonché il rischio dell'incremento del costo complessivo delle commissioni in conseguenza dell'elevato numero delle operazioni attuabili. Su Isybank non è possibile effettuare operazioni in strumenti finanziari.

SERVIZIO DI INFORMAZIONI SUI CONTI

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

Il servizio è rivolto ai maggiorenni e non è previsto per Isybank.

SERVIZIO DI DISPOSIZIONE DI ORDINI DI PAGAMENTO

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

Per saperne di più

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO

Aggregatore Finanziario	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 (2)
	Invio copia aggiuntiva cartacea	€ 0,70
	Periodicità invio Documento di sintesi periodico	annuale (3)
	Canone mensile Servizio di informazione sui conti - XME Banks/Le mie banche	€ 0,00
	Canone mensile Servizio disposizione di ordini di pagamento - XME Banks/Le mie banche	€ 0,00 (4)

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

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

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

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

CANONE MENSILE SERVIZIO QUOTAZIONE DI BORSA SU SERVIZIO A DISTANZA DI INTESA SANPAOLO

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

VOCI DI COSTO		
Canone mensile servizio quotazioni di borsa	Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00
	Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,50 (1)
	Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 1,50 (2)
	EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00
	EuroTLX tempo reale	€ 0,50 (1)
	NYSE - Amex tempo ritardato	€ 0,00
	NYSE - Amex tempo reale	€ 2,00 (2)
	Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00
	Nasdaq tempo reale	€ 1,00 (2)
	Euronext tempo ritardato	€ 0,00
	Euronext tempo reale	€ 2,00 (2)
	Xetra tempo ritardato	€ 0,00
	Xetra tempo reale	€ 20,00 (2)

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

CANONE MENSILE SERVIZIO QUOTAZIONE DI BORSA SU SERVIZIO A DISTANZA DI FIDEURAM

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

VOCI DI COSTO		
Canone mensile servizio quotazioni di borsa	Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00
	Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,00
	Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 0,00 (1)
	EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00
	EuroTLX tempo reale	€ 0,00
	NYSE - Amex tempo ritardato	€ 0,00
	NYSE - Amex tempo reale	€ 2,00 (1)
	Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00
	Nasdaq tempo reale	€ 1,00 (1)
	Euronext tempo ritardato	€ 0,00
	Euronext tempo reale	€ 2,00 (1)
	Xetra tempo ritardato	€ 0,00
	Xetra tempo reale	€ 20,00 (1)

- (1) Servizio attivabile a richiesta tramite internet banking.

CANONE MENSILE SERVIZIO QUOTAZIONE DI BORSA SU SERVIZIO A DISTANZA DI INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

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

VOCI DI COSTO		
Canone mensile servizio quotazioni di borsa	Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00
	Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,00
	Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 0,00 (1)
	EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00
	EuroTLX tempo reale	€ 0,00
	NYSE - Amex tempo ritardato	€ 0,00
	NYSE - Amex tempo reale	€ 2,00 (1)
	Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00
	Nasdaq tempo reale	€ 1,00 (1)
	Euronext tempo ritardato	€ 0,00
	Euronext tempo reale	€ 2,00 (1)
	Xetra tempo ritardato	€ 0,00
	Xetra tempo reale	€ 20,00 (1)

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

Le condizioni economiche dell'operatività disponibile tramite il Servizio a distanza sono riportate sui Fogli Informativi dei rapporti collegati. Qualora il rapporto collegato sia un conto corrente non più offerto dalla Banca, le condizioni di riferimento sono quelle pubblicate sul Foglio Informativo del conto corrente ordinario.

LIMITI OPERATIVI DEL SERVIZIO MY KEY:

Operazioni di pagamento*:

BANCA	LIMITE IMPOSTATO ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO		VALORE MAX. DEL LIMITE PERSONALIZZABILE DAL CLIENTE	
	giornaliero	mensile	giornaliero	mensile
Intesa Sanpaolo	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 120.000,00
Intesa Sanpaolo Private Banking	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 75.000,00	€ 500.000,00
Fideuram	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 100.000,00	€ 500.000,00
ISYBank	€ 30.000,00	€ 60.000,00	€ 60.000,00	€ 120.000,00

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

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

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

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

Per maggiori informazioni consulta il documento “Nota informativa sulla firma grafometrica”, disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo.

Informazioni sulla firma digitale

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

La Banca rilascia al cliente un Certificato di firma digitale che ha validità massima indicata sul Certificato stesso (normalmente di tre anni) e alla scadenza deve essere rinnovato. L'apposizione della Firma Digitale sui documenti avviene con utilizzo delle credenziali secondo le indicazioni date al cliente nei processi di firma predisposti dalle Banche del Gruppo.

La versione aggiornata del Manuale Operativo è disponibile sul sito <https://ca.intesasanpaolo.com>

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

Invio di documentazione in formato elettronico

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

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

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

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

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

Avvertenze

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

INFORMAZIONI SULLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO A DISTANZA

Conclusione del contratto

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

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

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

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

Efficacia del contratto

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

Termine e modalità per esercitare il diritto di recesso dal contratto

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

Il Cliente può recedere dal contratto mediante una delle seguenti modalità:

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

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

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

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

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

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

Recapiti per contattare rapidamente la Banca

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

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

Intesa Sanpaolo Private Banking

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.99.55.33

Fideuram

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.099.300

(Fideuram Direct) Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.991.188

Isybank

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

INFORMAZIONI SULLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO FUORI SEDE

Per contratto concluso si intende il contratto stipulato tra le parti. Per contratto concluso fuori sede si intende il contratto stipulato fuori dai locali commerciali della Banca; dopo che il contratto è concluso, questa caratteristica è indicata in fondo al testo contrattuale tramite la dicitura "fuori sede". Se almeno uno dei firmatari sottoscrive con modalità "fuori sede", il contratto si considera a ogni effetto concluso fuori sede.

La documentazione precontrattuale fornita al Cliente riporta le informazioni relative al soggetto incaricato dalla Banca di effettuare l'offerta fuori sede e gli eventuali costi e oneri aggiuntivi.

Il Cliente sottoscrive il contratto con firma digitale o grafometrica a meno che il contratto abbia formato cartaceo e non elettronico.

Termine e modalità per esercitare il recesso dal contratto

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

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

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

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

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

Esecuzione ed efficacia del contratto

Dal momento in cui il contratto è concluso ha inizio la sua esecuzione, cioè la fase del rapporto in cui le parti danno esecuzione a quanto previsto dalle norme contrattuali.

Durante il periodo in cui il Cliente può chiedere di recedere, cioè di far cessare il contratto, il contratto è comunque efficace.

Recapiti per contattare la Banca

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

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

Intesa Sanpaolo Private Banking

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.99.55.33

Fideuram

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.099.300

(Fideuram Direct) Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.991.188

Isybank

Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet: 800.303.303

Recesso dal contratto

Il contratto è a tempo indeterminato.

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

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

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

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

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

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

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a "Reclami di Fideuram S.p.A., P.le G. Douhet 31, 00143 Roma"
- per posta elettronica alla casella: reclami@fideuram.it
- per posta elettronica certificata (PEC) a: reclami@pec.fideuram.it
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie" del sito www.fideuram.it.

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

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

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

- al Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it. La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF"), il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca, nella sezione Reclami-Ricorsi-Conciliazione.

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.

GLOSSARIO

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