

## Foglio informativo n.435/018. Servizio a distanza e firme elettroniche. My Key.

### Informazioni sulla banca.

#### Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.

Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.

Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.

Sito Internet: [www.intesasanpaolo.com](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:

Nome e Cognome/ Ragione Sociale	Sede (Indirizzo)	Telefono e E-mail
Iscrizione ad Albi o Elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco	Qualifica

### My Key.

Intesa Sanpaolo sta attuando un processo di dematerializzazione che prevede l'impiego di documenti informatici nell'operatività tra Cliente e la banca, 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 "La tua banca") 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.

Per attivare il Servizio a distanza occorre essere titolari di:

- un conto corrente presso la Banca  
oppure
- una carta Superflash. In questo caso la sottoscrizione del contratto permette di accedere solo ad alcune funzionalità di pagamento (ad es. Bonifico Europeo Unico Area SEPA, ricarica carte prepagate, ricarica cellulare)  
oppure
- un altro rapporto bancario (es. mutuo/finanziamento, carta di credito, carta prepagata, ecc.).

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 come 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-KeyPiù** 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.
- piattaforma di trading evoluto Trading+: consente di accedere a informazioni finanziarie e di impartire operazioni dispositive nell'ambito dei servizi di investimento prestati dalla banca. L'adesione a tale servizio consente inoltre di fruire gratuitamente dell'informativa in tempo reale con il book a cinque livelli sia sulla Borsa Italiana (Borsa Italiana – Level 2) che sul mercato EuroTLX.

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 dispositive;
- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i servizi dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- impossibilità di utilizzare i servizi a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico;
- rischi connessi all'operatività intraday: le modalità di esecuzione delle operazioni, nell'ambito dei singoli servizi, possono comportare per il Cliente il rischio di moltiplicare le transazioni, operando in una prospettiva intraday, con assunzione di rischi, quali ad esempio, quelli connessi ad oscillazioni sui mercati finanziari, alla volatilità del valore dei titoli, al rischio dell'incremento dei costi in conseguenza dell'alto numero delle operazioni effettuabili.

### **Terza Parte**

---

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

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

In presenza dei seguenti presupposti:

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

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

- Bonifico Europeo Unico Area SEPA

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

- Saldo del conto;
- Movimenti del conto.

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

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

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

Nel caso di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo oppure nel caso di mancata esecuzione di un pagamento, il cliente può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza alla Banca per iscritto allo sportello presentandosi in filiale.

Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo le ore 16:30 tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.

La richiesta di rettifica deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito o accredito.

### 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.

### Condizioni economiche.

Canone annuo O-Key Smart	€ 0,00	
Canone annuo O-Key SMS	€ 10,00	(1)
Emissione comunicazioni di legge cartacee	€ 0,70	
Invio comunicazioni con Servizio a distanza o con posta elettronica	€ 0,00	(2)
Invio copia aggiuntiva cartacea	€ 0,70	
<b>Aggregatore Finanziario</b>		
Canone mensile Servizio di informazione sui conti - XME Banks	€ 0,00	(3)
Canone mensile Servizio disposizione di ordini di pagamento - XME Banks	€ 0,00	(4)
<b>Canone mensile servizio quotazioni di borsa.</b>		
Borsa Italiana tempo ritardato	€ 0,00	
Borsa Italiana tempo reale - Level 1	€ 0,50	(5)
Borsa Italiana tempo reale - Level 2	€ 1,50	(6)
EuroTLX tempo ritardato	€ 0,00	
EuroTLX tempo reale	€ 0,50	(7)
Nyse - Amex tempo ritardato	€ 0,00	
Nyse - Amex tempo reale	€ 2,00	(8)
Nasdaq tempo ritardato	€ 0,00	
Nasdaq tempo reale	€ 1,00	(8)
Euronext tempo ritardato	€ 0,00	
Euronext tempo reale	€ 2,00	(8)
Xetra tempo ritardato	€ 0,00	
Xetra tempo reale	€ 20,00	(8)
<b>Servizio Trading+</b>		
Canone mensile Servizio Trading+	€ 25,00	(9)

(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) Qualora il cliente rappresenti alla banca l'esigenza di aderire al Servizio a distanza al solo scopo di ricevere le comunicazioni periodiche in formato elettronico non verrà addebitato alcun canone eventualmente previsto per i servizi O-Key Smart e O-Key SMS.

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

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

(5) Il canone è gratuito.

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

(7) Il canone è gratuito per il Cliente che ha aderito al Servizio via internet collegando almeno un rapporto di investimento o che ha attivato il servizio Trading+, attivabile esclusivamente dalle persone fisiche maggiorenni.

(8) Servizio attivabile a richiesta

(9) Il servizio Trading+ è a richiesta e consente al Titolare, che ha aderito ai Servizi via internet e prescelto la relativa funzionalità, di accedere ad informazioni finanziarie, nonché di impartire operazioni dispositive, nell'ambito dei servizi di investimento prestati dalla

Banca ed a valere sui medesimi rapporti abilitati ai Servizi via internet. Il relativo canone mensile e' addebitato sul rapporto di riferimento in via posticipata. Tale canone non viene addebitato se nel mese precedente sono state eseguite sui Rapporti Collegati almeno 20 disposizioni di investimento/disinvestimento.

Le condizioni economiche dell'operatività disponibile tramite il Servizio 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
se è attivo Trading+	€ 500.000,00
Sottoscrizione fondi	
singola operazione	€ 200.000,00
Compravendita Future su Indice FTSE/MIB e DIVIDEND, singola operazione (per il Servizio via internet, solo con Trading +)	5 lotti
Compravendita Mini Future su FTSE/MIB, Future su azioni, singola operazione (per il Servizio via internet, solo con Trading +)	10 lotti
Compravendita opzioni su indice FTSE/MIB e su azioni, singola operazione (per il Servizio via internet, solo con Trading +)	20 lotti

(\*) 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, un PIN e 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 dalla Guida 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.

E' 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 reclami.

### 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.

### 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@intesasampaolo.com](mailto:assistenza.reclami@intesasampaolo.com),
- per posta elettronica certificata (PEC) a [assistenza.reclami@pec.intesasampaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasampaolo.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.intesasampaolo.com](http://www.intesasampaolo.com).

La Banca deve rispondere entro 30 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 30 giorni, 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'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.

Il Cliente può presentare un reclamo a Intesa Sanpaolo Private Banking:

- per posta ordinaria a " **Ufficio Reclami - Intesa Sanpaolo Private Banking - Via Montebello, 18 - 20121 Milano** "
- per posta elettronica alla casella [ISPBUfficioReclami@intesasnpaoloprivate.com](mailto:ISPBUfficioReclami@intesasnpaoloprivate.com)
- attraverso la posta elettronica certificata (PEC) a [segreteria.ispb@pec.intesasnpaolo.com](mailto:segreteria.ispb@pec.intesasnpaolo.com)
- consegnando il reclamo alle filiali della banca.

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.

La Piattaforma ODR, gestita dalla Commissione Europea, è raggiungibile all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> e consente anche alle parti di individuare di comune accordo l'organismo a cui demandare la risoluzione stragiudiziale della controversia.

Si precisa che in caso di reclamo avente per oggetto i servizi di investimento il termine entro cui la Banca deve rispondere non è di 30 ma di 60 giorni.

## Legenda.

<b>Banche del Gruppo</b>	Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Private Banking
<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