

## Foglio informativo n. 3.02.44. Servizi di Home Banking. Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti.

### Informazioni sulla banca.

---

Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: Via Montebello 18 – 20121 Milano

Sito Internet: [www.intesasanpaoloprivatebanking.it](http://www.intesasanpaoloprivatebanking.it)

Iscritta all'Albo delle Banche al n° 5554

Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A., Socio Unico Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A.

Appartenente al Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo" iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi e Codice Fiscale 00460870348

Società Partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)

Codice A.B.I. 3239.1

### Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede/ a distanza:

---

Nome e Cognome/ Ragione  
Sociale

Sede (Indirizzo)

Telefono e E-mail

Iscrizione ad Albi o Elenchi

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco

Qualifica

### Che cosa sono i Servizi di Home Banking.

---

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

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

---

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

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

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

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

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

- un conto corrente presso la Banca;
- oppure
- un qualsiasi altro rapporto bancario (es. finanziamento, carta di credito, carta prepagata, ecc.).

Per utilizzare i Servizi il cliente:

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

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

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

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

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

È disponibile il seguente servizio aggiuntivo, proposto gratuitamente:

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

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

Infine, a tutti i clienti che richiedono i Servizi via internet collegando almeno un rapporto di investimento (es. deposito titoli, rubrica fondi, ecc.) ai Servizi via internet viene offerto gratuitamente il servizio di informativa **in tempo reale** sulla Borsa Italiana per i primi due livelli del book (Borsa Italiana – Level 1 e Level 2) e l'informativa in tempo reale sul mercato EuroTLX con il book a cinque livelli.

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

Rischi del contratto “Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti”.

I Servizi possono comportare i seguenti rischi:

- in caso di **sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi dei codici per l'accesso** (ad es. tramite le cd. operazioni di phishing), possono essere effettuate dai terzi venuti in possesso dei codici, operazioni dispositive a valere sui rapporti collegati ai Servizi; il rischio di tali utilizzi illegittimi è esteso nel caso in cui i servizi consentano di aumentare i limiti operativi o collegare altri rapporti con funzionalità dispositiva;
- **perdita, alterazione o diffusione di informazioni** trasmesse attraverso i servizi dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esolino 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 eseguiti 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.

### Per saperne di più

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

## Condizioni economiche.

Canone annuo di adesione ai Servizi via internet, cellulare e telefono	Esente
Canone annuo 0-Key SMS (1)	€ 0,00
Emissione comunicazione di legge	Esente
<b>Canone mensile Servizio quotazioni di borsa in tempo reale.</b>	
Borsa Italiana tempo ritardato	Esente
Borsa Italiana tempo reale - Level 1 (2)	€ 0,00
Borsa Italiana tempo reale - Level 2 (3)	€ 0,00
EuroTLX tempo ritardato	Esente
EuroTLX tempo reale (4)	€ 0,00
Nyse - Amex tempo ritardato	Esente
Nasdaq tempo ritardato	Esente
Euronext tempo ritardato	Esente
Xetra tempo ritardato	Esente

(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. Non è addebitato il costo di ogni SMS dal 30 maggio 2019 al 31 dicembre 2022.

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

(3) Attivabile esclusivamente dalle persone fisiche maggiorenni.

(4) Attivabile esclusivamente dalle persone fisiche maggiorenni.

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

Limiti operativi	Servizi via internet.	Servizi via telefono.
Pagamento		
Bonifico Italia (1):		
Singola operazione	€ 75.000,00	€ 75.000,00
Giornaliero	€ 75.000,00	€ 75.000,00
Mensile	€ 500.000,00	€ 500.000,00
Pagamento altri		
Bonifici (2)		
Singola operazione	€ 75.000,00	€ 75.000,00
Giornaliero	€ 75.000,00	€ 75.000,00
Mensile	€ 500.000,00	€ 500.000,00

Limiti operativi	Servizi via internet.	Servizi via telefono.
Pagamento Bollettini:		
Singola operazione	€ 75.000,00	Non previsto
Giornaliero	€ 75.000,00	Non previsto
Mensile	€ 500.000,00	Non previsto
Ricarica Carte Prepagate:		
Giornaliero	€ 50.000,00	Non previsto
Mensile	€ 100.000,00	Non previsto
Pagamento MAV:		
Singola operazione	€ 75.000,00	senza limiti
Giornaliero	€ 75.000,00	senza limiti
Mensile	€ 500.000,00	senza limiti
Pagamento Tasse Universitarie:		
Singola operazione	€ 75.000,00	senza limiti
Giornaliero	€ 75.000,00	senza limiti
Mensile	€ 500.000,00	senza limiti
Pagamento RAV:		
Singola operazione	€ 75.000,00	senza limiti
Giornaliero	€ 75.000,00	senza limiti
Mensile	€ 500.000,00	senza limiti
Negoziazione titoli		
singolo ordine	€ 500.000,00	senza limiti
Sottoscrizione fondi		
singolo ordine	€ 500.000,00	senza limiti

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

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

## Avvertenze.

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

## Recesso e reclami.

### Recesso dal contratto.

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del rapporto. Il Cliente e la Banca hanno diritto di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da darsi:

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

### Recesso in caso di offerta fuori sede.

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 10 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge:

- il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla Banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e fogli informativi;
- restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale.

- In caso di recesso della Banca: due mesi dalla ricezione della comunicazione di recesso se il cliente è microimpresa, 15 giorni se il cliente è non consumatore.
- In caso di recesso del Cliente: 3 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso.

#### Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a "Intesa Sanpaolo Private Banking - Ufficio Reclami – via Montebello 18 – 20121 Milano" ,
- per posta elettronica alla casella ISPBUfficioReclami@intesasanpaoloprivate.com
- attraverso la posta elettronica certificata (PEC) a segreteria.ispb@pec.intesasanpaolo.com
- consegnando il reclamo alle filiali della Banca.

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

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

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

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

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

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>Bonifico Europeo Unico (B.E.U.)</b>	È un'operazione che consente di trasferire importi in Euro da un conto corrente ad altro conto aperto presso banche che si trovino in un Paese SEPA e aderiscano alla convenzione SEPA Credit Transfer. Il BEU prevede un tempo massimo per l'esecuzione (accredito del beneficiario) pari a 2 giorni lavorativi bancari successivi alla data di inserimento.
<b>Codice O-KEY</b>	Codice dinamico di sei cifre, ed utilizzato per accedere ai Servizi e per autorizzare le disposizioni sui rapporti (es. conto corrente e deposito amministrato) abilitati ai Servizi via internet, cellulare e telefono.
<b>O-KEY SMS</b>	Utilizzabile con qualsiasi telefono cellulare; con l'attivazione di O-KEY SMS i codici dinamici per accedere al servizio a distanza e per autorizzare operazioni sono comunicati dalla banca via SMS a ciascun soggetto autorizzato ad operare sui rapporti collegati ai Servizi sul suo numero di cellulare
<b>Codice PIN</b>	Codice di cinque cifre, uguale per tutti i canali, creato dal Titolare in occasione del primo accesso ai Servizi via internet o via telefono. Associato al Codice Titolare e al Codice O-KEY, permette l'accesso ai Servizi via internet, cellulare e telefono.
<b>Codice SMS</b>	Codice di sei cifre, è un codice di sicurezza generato dinamicamente ed inviato tramite sms. Associato al codice Okey, permette di autorizzare le disposizioni di pagamento che il sistema di sicurezza della banca considera come non abituali e potenzialmente sospette.
<b>Codice Titolare</b>	Codice di otto cifre, uguale per tutti i canali, che identifica univocamente il Titolare, e associato ai Codici PIN e O-KEY, permette l'accesso ai Servizi.
<b>Codici di identificazione</b>	Si tratta del "Codice Titolare", "Codice PIN", "Codice O-KEY" e "Codice SMS". Sono codici personali, costituiti da sequenze di caratteri numerici, con i quali è possibile accedere ed operare con i Servizi via internet, cellulare e telefono ed avvalersi del servizio di assistenza.
<b>Guida ai Servizi</b>	Il documento dove sono indicate le modalità di utilizzo del Servizio a distanza (accesso, operazioni e funzioni disponibili sui Rapporti, limiti operativi). Contiene il Manuale Operativo della firma digitale ed è disponibile sul sito internet e presso le filiali delle Banche del Gruppo
<b>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>SEPA</b>	SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro diversi dal contante sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. L'Area SEPA comprende tutti i paesi dell'Unione Europea più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco la Repubblica di San Marino, il Regno Unito, le Dipendenze della Corona Britannica, il Principato di Andorra e la Città del Vaticano.
<b>Terza Parte</b>	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