

Foglio informativo n. 509/015

Servizio a distanza

My Key Business

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.intesasnpaolo.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 Business

Il My Key Business si rivolge alle persone giuridiche, enti o altri soggetti imprenditoriali o professionali e consente al Cliente Business, tramite i Rappresentanti e i Delegati, di:

- firmare i documenti informatici messi a disposizione dalla banca nell'ambito del processo di progressiva eliminazione dei documenti cartacei nell'apertura e nella gestione dei Rapporti intestati o cointestati al Cliente Business presso la banca e dei rapporti riguardanti prodotti o servizi di soggetti terzi distribuiti tramite la banca;
- collegarsi mediante canale telematico o telefonico con le Banche del Gruppo presso cui il Cliente Business medesimo intrattiene Rapporti, al fine di:
 - acquisire informazioni sui Rapporti (operatività informativa);
 - impartire disposizioni sui Rapporti (operatività dispositiva);
 - utilizzare i servizi e le funzioni indicate tempo per tempo nella "Guida ai Servizi" dedicata ai clienti Business.

Il profilo operativo dei Rappresentanti è configurato esclusivamente dalla Banca, in base al ruolo giuridico dei medesimi e ai loro poteri, risultanti dalle Regole costitutive del Cliente Business. I Rappresentanti muniti dei necessari poteri autorizzano i Delegati, persone fisiche, a operare in nome e conto del Cliente Business.

Tutti i Rapporti esistenti alla data di sottoscrizione di My Key Business e quelli eventualmente aperti dopo tale data sono collegati al My Key Business senza necessità di un'espressa richiesta del Cliente Business. Sono abilitati ai servizi a distanza tutti i rapporti aziendali a firme disgiunte e i rapporti a firme congiunte, questi ultimi solo con funzionalità informativa. I Rapporti non possono essere scollegati dal servizio, ma possono essere disabilitati ai servizi a distanza rivolgendosi alla filiale. Inoltre, i Rappresentanti possono disabilitare i Rapporti per i delegati tramite il servizio a distanza.

L'operatività dispositiva del My Key Business avviene entro i limiti generali definiti dalla Banca e indicati nella Guida ai Servizi Business. I limiti generali non sono modificabili dal Cliente Business che tuttavia, può personalizzare i limiti operativi del My Key Business entro i predetti limiti generali.

L'operatività informativa ha ad oggetto le informazioni sui Rapporti memorizzate negli archivi delle Banche del Gruppo, le quali sono suscettibili di rettifiche nei limiti e con le modalità previste dalle norme che regolano i Rapporti. Tali informazioni sono fornite tenendo conto delle operazioni contabilizzate dalla Banca sino al momento in cui è

effettuata la richiesta. I dati relativi a operazioni contabilizzate il giorno della richiesta possono essere suscettibili di modifiche; i dati forniti nei giorni non lavorativi sono riferiti di norma al giorno lavorativo precedente.

Il My Key Business è regolato dalle norme e dalle condizioni economiche riportate nel contratto My Key Business, nonché dalle indicazioni operative presenti nella Guida ai Servizi Business, che il Cliente può consultare e acquisire su supporto durevole.

Attraverso il my key business è possibile nella sezione IMPORTA FLUSSI, tramite la funzionalità di "allega file", importare flussi standard CBI di bonifico multiplo e incassi/pagamenti Ri.Ba.

Nella sezione ESPORTA FLUSSI invece è possibile generare flussi in formato standard CBI da poter utilizzare con i propri gestionali. È possibile, inoltre, esportare flussi di bonifico multiplo e incassi/pagamenti Ri.Ba.

Servizio a distanza per clienti business: caratteristiche e rischi

Il contratto deve essere sottoscritto dal titolare o dal legale rappresentante dell'azienda in veste di "Cliente Business"; questi abilita poi ad operare tramite i Servizi, i soggetti legittimati ad operare sui rapporti collegati.

Per utilizzare i Servizi il cliente deve sottoscrivere il My Key personale e, per utilizzare il servizio a distanza, disporre di un telefono cellulare ad uso esclusivo; per l'utilizzo del servizio normato nel contratto My Key e per le sue funzionalità, si fa riferimento alla Guida ai servizi Business, reperibile presso le filiali e sul sito internet della Banca.

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 ai Servizi Business, 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.

Se si vuole operare nell'ambito dei servizi di investimento (servizio attualmente non disponibile), 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.

Il soggetto **Titolare di utenza** Persona Fisica **che possiede i necessari poteri di firma può sottoscrivere il contratto My Key Business** con la **Firma Digitale O-KeyPiù**.

Rischi del contratto "Servizio a distanza"

La Banca non è responsabile:

- di eventuali malfunzionamenti del My Key Business derivanti dal non corretto funzionamento delle apparecchiature utilizzate dai Rappresentanti o dai Delegati, né delle conseguenze derivanti dall'utilizzo di dati o informazioni forniti da terzi e resi disponibili tramite il My Key Business;
- della eventuale perdita, alterazione o diffusione dei dati trasmessi attraverso il My Key Business, se dovuta a interventi di terzi sulla rete telematica o telefonica oppure ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca.

Terza Parte

Le disposizioni si considerano ricevute dalla Banca del Gruppo a cui sono impartite (anche in caso di disposizioni impartite tramite Terza Parte) nel momento in cui la Banca conferma l'avvenuta ricezione indicando i riferimenti con cui la disposizione (anche se disposta tramite Terza Parte) è stata presa in carico. Se la disposizione è presentata oltre determinati limiti orari - indicati nella Guida ai Servizi Business - o in un giorno non lavorativo, si considera ricevuta il giorno lavorativo successivo. Questi limiti orari si applicano anche in caso di disposizioni impartite tramite Terza Parte. La Banca può comunque considerare una disposizione ricevuta oltre il limite orario come ricevuta nello stesso giorno lavorativo di presentazione.

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

Per la revoca di un ordine di pagamento disposto tramite Terza Parte, oltre a quanto previsto nella Guida ai Servizi, occorre anche il consenso della Terza Parte.

CBI GO

I clienti possono usufruire del servizio CBI GO per velocizzare la propria registrazione sui siti internet degli esercenti convenzionati. Tramite il servizio CBI GO è possibile autorizzare il trasferimento di specifiche informazioni (anagrafiche, di contatto o bancarie) al sito dell'esercente convenzionato utilizzando le credenziali di autenticazione My Key. CBI GO non registra né salva i dati del cliente.

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

Canone annuo O-KEY Smart per richiesta di credenziali aggiuntive	€ 0,00	(1)
Canone annuo O-KEY SMS per richiesta di credenziali aggiuntive	€ 10,00	(2)
Emissione comunicazioni di legge cartacee	€ 0,70	
Invio comunicazioni con Servizio a distanza o con posta elettronica	€ 0,00	(3)
Invio copia aggiuntiva cartacea	€ 0,70	
Servizio di informazione sui conti - XME Banks / Le mie banche	€ 0,00	

(1) Il canone è addebitato per ogni richiesta di credenziali aggiuntive rispetto alle credenziali acquisite tramite il My Key personale, effettuata dai Rappresentanti e/o Delegati. Il canone annuo è addebitato sul conto del Cliente Business.

(2) Il canone è addebitato per ogni richiesta di credenziali aggiuntive rispetto alle credenziali acquisite tramite il My Key personale, effettuata dai Rappresentanti e/o Delegati. Il canone annuo è addebitato sul conto del Cliente Business. Il canone annuo è applicato in via posticipata ed una sola volta. Qualora il cliente, nel corso dell'anno, abbia intrattenuto rapporti aziendali collegati al My Key Business con altre Banche del Gruppo che applichino questo costo in misura differente, tale canone annuo è applicato nella misura 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 della credenziale aggiuntiva in base al piano tariffario in vigore. Per verificare i costi, rivolgersi al proprio operatore telefonico.

(3) 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.

Configurazione del profilo operativo dei Rappresentanti

Il profilo operativo dei Rappresentanti è configurato esclusivamente dalla Banca, in base al ruolo giuridico dei medesimi e ai poteri a essi spettanti, come risultanti dalle Regole costitutive del Cliente Business. Se i Rappresentanti, in base alle Regole Costitutive, non possono operare in conflitto di interessi con il Cliente Business o a proprio favore, il Cliente Business prende atto che la Banca non può verificare se il Rappresentante, tramite il My Key Business o altri Canali di comunicazione, dispone operazioni in conflitto di interessi. Per tanto se i Rappresentanti non possono operare in conflitto di interessi o a proprio favore, la Banca segnala, tramite il My Key Business, l'esigenza di non operare in conflitto di interessi.

Se i Rappresentanti dispongono di un potere di delega senza limitazioni ed esercitabile con firma singola, la Banca abilita i medesimi a effettuare tramite la gestione limiti e delegati la configurazione, la modifica o l'eliminazione del profilo operativo dei Delegati.

Se i Rappresentanti dispongono di un potere di delega con limitazioni o esercitabile con firma congiunta, devono chiedere alla Banca di configurare i profili operativi dei Delegati; tale configurazione avviene tenendo conto dei poteri di delega dei Rappresentanti medesimi. Inoltre, tali Rappresentanti possono modificare tramite la gestione limiti e delegati il profilo operativo dei Delegati, entro le limitazioni del loro potere di delega.

Configurazione del profilo operativo dei Delegati

Il profilo operativo dei Delegati è configurato:

- dalla Banca, a condizione che ai Delegati sia già stata conferita dal Cliente Business una delega a operare sui Rapporti;

- dai Rappresentanti che dispongono di un potere di delega senza limitazioni ed esercitabile con firma singola.

Per configurare nuovi Delegati il Rappresentante deve firmare, tramite il My Key Business, il documento di delega in formato elettronico; è necessaria anche la firma del Delegato.

Le modifiche del profilo operativo dei Delegati possono essere effettuate dai Rappresentanti:

- che dispongono di un potere di delega senza limitazioni e esercitabile con firma singola;

o che dispongono di un potere di delega esercitabile con firma singola ma con limitazioni, a condizione che la modifica rispetti le limitazioni del potere di delega del Rappresentante.

Utilizzo delle Credenziali

La custodia e l'utilizzo delle Credenziali da parte dei Rappresentanti e dei Delegati avviene nel rispetto degli impegni assunti dai medesimi nel contratto My Key per persone fisiche.

In caso di utilizzo non autorizzato delle Credenziali (smarrimento, furto o appropriazione indebita) la responsabilità del Cliente Business è regolata secondo le norme di legge regolate nel contratto del My Key Business.

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 contratto è a tempo indeterminato.

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

- con preavviso al Cliente Business di 15 giorni qualora sia la Banca a recedere; se il Cliente Business è una microimpresa il preavviso è di due mesi;
- con preavviso alla Banca di 3 giorni qualora sia il Cliente Business a recedere.

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

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

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**,
- per posta elettronica alla casella assistenza.reclami@intesasnpaolo.com,
- per posta elettronica certificata (PEC) a assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.com,
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie" sul sito www.intesasnpaolo.com.

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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente e la Banca per l'esperienza 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 e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

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.

Legenda

Banche del Gruppo	Intesa Sanpaolo.
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").
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, contenuto nel capitolo sulla firma digitale della Guida ai Servizi.
Certificatore	Il certificatore Intesa Sanpaolo SpA, accreditato - presso l'ente preposto dalla legge - al rilascio e gestione dei Certificati di firma digitale.
Codice O-Key	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.
O-Key Smart	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 numero di cellulare del Cliente senza alcun costo.
O-Key SMS	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).
Codice PIN	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.
Codice Titolare	Codice di otto cifre, uguale per tutti i canali, indicato nel contratto My Key oppure nel contratto My Key Business, che identifica univocamente il Titolare, e associato ai Codici PIN e O-Key, permette l'accesso al Servizio a distanza.
Credenziali	Credenziali informatiche che consentono l'identificazione del Cliente, permettono al medesimo di operare con ciascuna banca del Gruppo e di sottoscrivere documenti informatici. Caratteristiche e modalità di utilizzo delle Credenziali sono indicate nella Guida ai Servizi Business. La tipologia delle Credenziali può variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica; in tal caso la Banca ne dà preventiva informazione al Cliente.
Guida ai Servizi Business	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, contenuto nel capitolo sulla firma digitale della Guida ai Servizi.
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.