

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZI ONLINE -

### 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](http://www.fideuram.it)

Per maggiori informazioni contatta il Servizio Clienti di Fideuram  **800-099300** (se chiami dall'estero +39.011.4629281)

### Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

Nel caso di Offerta Fuori Sede i dati e la qualifica del soggetto incaricato sono indicati sul frontespizio del presente Fascicolo dei Fogli Informativi dei servizi accessori.

### CHE COSA SONO I SERVIZI ONLINE

I Servizi Online sono una modalità operativa attraverso la quale il titolare di un conto corrente può ricevere informazioni o impartire disposizioni alla banca, e quindi operare sul proprio conto o effettuare investimenti in modo semplice e comodo, a qualsiasi ora del giorno, senza dover andare in banca. Per l'attivazione del servizio il Cliente:

- deve essere titolare di un conto corrente presso la Banca e aver richiesto l'adesione e l'accesso ai “Servizi online”;
- deve dotarsi a proprie spese, di un collegamento telematico o telefonico e delle apparecchiature indicate nell'apposita “Guida ai Servizi”, disponibile sul sito internet e presso le filiali della Banca;
- utilizzare i Codici di accesso, che consistono in un Codice Titolare, un codice PIN e un Codice O-Key, dinamico, generato da una APP oppure inviato tramite un SMS.

### Rapporti collegati ai Servizi Online

Le operazioni effettuabili tramite i Servizi Online sono esclusivamente quelle descritte nella Guida ai Servizi Alfabeto Fideuram disponibile sul sito della banca [www.fideuram.it](http://www.fideuram.it).

L'elenco aggiornato dei rapporti collegabili ai Servizi Online è contenuto nella Guida ai Servizi Alfabeto Fideuram.

Sono automaticamente collegati ai Servizi Online i rapporti di conto corrente e deposito titoli, gli altri rapporti bancari e finanziari intestati al Cliente e quelli sui quali il Cliente è autorizzato a operare (di seguito i “Rapporti”).

Sono automaticamente collegati ai Servizi Online anche i Rapporti di cui il Cliente è cointestatario a firma disgiunta. Per ragioni

operative non possono invece essere collegati ai Servizi Online i Rapporti cointestati a firma congiunta, salvo espressa autorizzazione scritta della Banca.

Il collegamento automatico dei Rapporti ai Servizi Online consente l'operatività sia dispositiva sia informativa, salvo i casi previsti nella Guida ai Servizi in cui è consentita esclusivamente la modalità informativa.

Il Cliente in ogni momento può scollegare uno o più Rapporti dai Servizi Online e successivamente ricollegarli.

### Rendicontazione Online

L'attivazione dei Servizi Online comporta che venga automaticamente inviate tramite la funzionalità di Rendicontazione Online:

- le comunicazioni periodiche e le comunicazioni di variazione delle condizioni contrattuali relative al presente contratto nonché agli altri rapporti che sono stati collegati ai Servizi Online e per i quali è attiva la funzionalità di Rendicontazione Online; l'elenco aggiornato dei rapporti per i quali è attiva la funzionalità di Rendicontazione Online è riportato nella Guida ai Servizi Alfabeto Fideuram;
- le altre comunicazioni tempo per tempo indicate nella Guida ai Servizi Alfabeto Fideuram nonché le comunicazioni previste nei contratti che disciplinano i rapporti che sono stati collegati ai Servizi Online.

Il Cliente può in ogni momento disattivare la Rendicontazione online su tutti o su alcuni rapporti e successivamente, se il rapporto è collegato ai Servizi Online, riattivarla; tuttavia la richiesta di disattivazione della Rendicontazione Online non è possibile per i rapporti che prevedano solo tale modalità di invio delle comunicazioni.

Le comunicazioni che cessano di essere inviate tramite la Rendicontazione Online sono inviate in formato cartaceo all'indirizzo previsto nell'ambito del rapporto a cui si riferiscono e secondo le condizioni economiche previste in tale rapporto per l'invio delle comunicazioni in formato cartaceo.

Per i rapporti collegati ai Servizi Online cointestati, ciascuno dei cointestatari può chiedere il ripristino dell'invio delle comunicazioni in formato cartaceo.

### **Principali Rischi (generici e specifici)**

I Servizi via internet, 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 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.

### **Terze parti**

Il Cliente può avvalersi di Terze Parti al fine di:

- avviare un'operazione di pagamento a favore di un beneficiario;
- accedere alle informazioni dei propri conti, anche se intrattenuti con molteplici Istituti;
- avviare un'operazione di pagamento con carta a favore di un beneficiario tramite l'utilizzo di una carta emessa da un istituto finanziario diverso rispetto a quello dove il cliente possiede il conto di pagamento.

In presenza dei seguenti presupposti:

- abbia aderito ai Servizi Online della Banca 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 - SEPA 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.

### **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.

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 [www.fideuram.it](http://www.fideuram.it) e presso tutte le filiali della Banca.

## SERVIZI ONLINE

### VOCI DI COSTO

#### SPESE FISSE

Spese fisse	Canone annuo per Servizi Online	gratuito
Gestione avvisi bancari	Il costo di ogni SMS ricevuto per avvisi informativi attivati dal cliente, laddove previsto nella Guida ai Servizi, sarà addebitato (in base al piano tariffario in vigore) direttamente dal gestore telefonico sull'utenza del Cellulare Certificato	

#### SPESE VARIABILI

Servizi vari	Ricarica online carta prepagata Flash con addebito in conto corrente	euro 1,00
	Pagamento bollettini postali aziende Convenzionate	gratuito
	Pagamento bollettini postali premarcati	euro 2,00
	Pagamento bollettini postali bianchi	euro 2,00
	Pagamento MAV e RAV	gratuito
	Commissione pagamento Tasse universitarie extra PagoPA via internet	euro 0,50
	Commissione pagamento multe extra PagoPA	euro 1,00
	Commissione pagamento semplificato Bollo auto tramite PagoPA via internet	euro 1,80
	Commissione pagamenti vari con i servizi CBILL e PagoPA	gratuito
	Servizio informazioni di quotazioni di Borsa	gratuito
	Canone mensile Servizio di informazione sui conti	euro 0,00
	Canone mensile servizio disposizione di ordini di pagamento	euro 0,00 (*)
	Bonifici	Bonifico SEPA via Internet
Bonifico EXTRA SEPA		euro 5,16
Commissioni di negoziazione divisa con un minimo di		0,05% euro 2,58
Bonifico SEPA - MyBank disposto su banche del Gruppo		gratuito
Bonifico SEPA - MyBank disposto su banche NON del Gruppo		gratuito

(\*) In aggiunta a tali voci di costo, la Banca Terza potrebbe applicare ulteriori costi all'operazione.

## INFORMAZIONI RELATIVE ALL'OFFERTA FUORI SEDE CONCLUSIONE DEL CONTRATTO FUORI SEDE: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Il contratto è concluso fuori sede quando è stipulato fuori dai locali commerciali della Banca:

### Conclusione del contratto

Il contratto si conclude quando il Cliente riceve comunicazione dell'accettazione da parte della Banca.

### Esecuzione del contratto

L'esecuzione del contratto ha inizio dopo che il Cliente ha ricevuto l'accettazione della Banca.

L'esecuzione può iniziare anche prima che sia decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso, di cui al punto seguente.

### Diritto di recesso del Cliente - Termine per l'esercizio del diritto

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto o, se successiva, dalla data in cui il Cliente ha ricevuto le informazioni previste dal Codice del Consumo.

### Modalità per l'esercizio del diritto di recesso

La comunicazione di recesso deve essere spedita entro il termine di 14 giorni lavorativi indicato al punto precedente, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

*Fideuram S.p.A., Via Melchiorre Gioia, 22 20124 Milano*

oppure mediante consegna presso qualsiasi filiale della Banca.

Durante il periodo per l'esercizio del recesso il contratto è efficace. Il contratto cessa dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte della Banca.

### Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Quando la Banca riceve la comunicazione di recesso del Cliente procede alla chiusura del rapporto nei tempi e modi previsti dalla norma riguardante il recesso e chiusura definitiva del rapporto prevista nell'art. 8 del contratto.

In tal caso, il Cliente che esercita il diritto di recesso sarà tenuto a pagare solo gli importi relativi ai servizi effettivamente prestati conformemente al Contratto. Recapiti che permettono di contattare rapidamente la Banca.

### Servizio Clienti di Fideuram

Numero verde 800.099300 (se chiami dall'estero +39.011.4629281)

**Recesso**

Il Cliente può recedere in qualunque momento, con effetto immediato, da tutti o dai singoli servizi dandone comunicazione scritta alla Banca.

La Banca può recedere da tutti o dai singoli servizi, mediante comunicazione scritta al Cliente da darsi con preavviso:

- di due mesi se questo è consumatore;
- di 10 giorni se è non consumatore.

Nei casi in cui è previsto il preavviso, il servizio cessa alla data di scadenza del preavviso.

La Banca può altresì recedere dal servizio senza preavviso qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D.Lgs. 206/2005, dandone immediata comunicazione al Cliente; in tal caso il servizio cessa alla data di ricezione della predetta comunicazione. Analoga facoltà di recesso senza necessità di preavviso è riconosciuta al Cliente qualora sussista un giustificato motivo.

Resta inteso che in caso di cessazione del contratto di conto corrente cui i servizi sono collegati, quest'ultimi cessano alla stessa data in cui si estingue il contratto di conto corrente.

**Tempi massimi di chiusura del servizio accessorio**

- SERVIZI ONLINE: entro la giornata lavorativa nella quale perviene la comunicazione del Cliente di voler disattivare il servizio, salvo impedimenti tecnici. Se nella richiesta viene indicata una data futura la disattivazione chiusura del servizio è da intendersi entro tale data.

**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](mailto:reclami@fideuram.it),
- per posta elettronica certificata (PEC) a: [reclami@pec.fideuram.it](mailto:reclami@pec.fideuram.it),
- tramite fax al numero 06/5902.2731,
- 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](http://www.fideuram.it).

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni lavorativi 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, 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 Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario 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). Le "Guide e la modulistica relative all'ABF", il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario 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 e risoluzione delle controversie.

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.

## LEGENDA SERVIZI ONLINE

<b>Codice O-KEY</b>	Codice dinamico di sei cifre, necessario per accedere ai Servizi Online 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 ai Servizi Online e per autorizzare operazioni sono generati tramite l'app O-Key Smart Fideuram 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).
<b>O-Key SMS</b>	I codici dinamici per accedere ai Servizi Online e per autorizzare operazioni sono comunicati dalla Banca via SMS sul numero di cellulare certificato indicato dal cliente (utilizzabile con qualsiasi telefono cellulare).
<b>Codice PIN</b>	Codice di cinque cifre creato dal Titolare in occasione del primo accesso ai "Servizi Online". Associato al Codice Titolare e al Codice O-Key permette l'accesso ai Servizi Online.
<b>Codice Titolare</b>	Codice di otto cifre che identifica univocamente il Titolare, e associato ai Codici PIN e O-Key, permette l'accesso ai "Servizi Online".
<b>Codici di accesso</b>	Si tratta del "Codice Titolare", "Codice PIN", "Codice O-Key". Sono codici personali, costituiti da sequenze di caratteri numerici, con i quali è possibile accedere ed operare con i Servizi Online ed avvalersi del servizio di assistenza.
<b>MYBANK</b>	MYBANK: è un nuovo tipo di bonifico via internet per pagare gli acquisti fatti online presso gli esercenti che espongono il marchio MyBank. Selezionando il bonifico MyBank tra le modalità di pagamento disponibili, si viene reindirizzati automaticamente dal sito internet dell'esercente ai Servizi online di Fideuram. Una volta autorizzato, il bonifico MyBank non potrà essere revocato. MyBank è la soluzione di pagamento paneuropea sviluppata e gestita da ABE CLEARING S.A.S., a cui hanno già aderito alcune delle principali banche italiane ed europee, tra cui Fideuram. ABE CLEARING S.A.S. non si assume alcuna responsabilità in relazione all'uso della soluzione MyBank da parte della Banca e dei suoi clienti.
<b>Terza parte</b>	Prestatore di servizi di pagamento, diverso dalla Banca, che presta servizi di informazione sui conti.