

## Foglio informativo (coincidente con il Documento di Sintesi) del SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE aggiornamento al 15 febbraio 2016

### Sez. I - INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica: BANCA MEDIOLANUM – Società per Azioni. Società Unipersonale. Sede legale e Direzione Generale: 20080 Basiglio (MI) - Palazzo Meucci - Milano 3 - Via Francesco Sforza. Sito Internet: [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it), e-mail: [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it), Telefono: +39 02 9049.1, Fax: +39 02 9049 2550, Codice ABI: 03062 Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia: iscritta al n. 5343 Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale n° 02124090164 e Partita IVA: 10698820155. Sistemi di garanzia cui la banca aderisce: "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" e "Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari". Capitale Sociale € 600.000.000, sottoscritto e versato. Qualunque informazione relativa ai servizi offerti può essere ottenuta inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@mediolanum.it](mailto:info@mediolanum.it), ovvero telefonando al numero verde 800.107.107.

#### DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE:

Nome e Cognome/Ragione Sociale	Sede	Telefono/e-mail
Iscrizione ad Albi o elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/Elenco	Qualifica

### Sez. II - CHE COS'È IL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE

#### Struttura e funzione economica del Servizio di Firma Digitale (o Servizio di FD)

La Firma Digitale è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa; essa identifica univocamente il firmatario di un documento elettronico, garantisce l'integrità del documento stesso e ha il medesimo valore legale di una firma autografa. Il Cliente ha la facoltà di utilizzare la Firma Digitale (rilasciata tramite l'adesione al Servizio di Firma Digitale prestato dalla Banca) unicamente nell'ambito dei rapporti intrattenuti con la Banca e nei limiti di operatività tempo per tempo stabiliti dalla Banca stessa. Il Cliente per sottoscrivere un documento con il Servizio di FD si deve avvalere di (i) un Codice di attivazione temporaneo (Codice PIN Temporaneo) ovvero un Codice di attivazione (o Codice PIN) corrispondente al primo codice segreto del Servizio di Banca Diretta e (ii) di un codice One Time Password (o "Codice OTP). Tale Codice OTP è generato una tantum dalla Banca ed è inviato in tempo reale al Cliente ai fini dell'apposizione della firma digitale sul documento elettronico. Ulteriori indicazioni e dettagli sulle modalità di utilizzo della Firma Digitale sono riportati nelle "Istruzioni di utilizzo del Certificato Digitale" predisposto dall'Ente Certificatore e rese disponibili al cliente all'atto del primo utilizzo della firma digitale e nel "Manuale Operativo" pubblicati sul sito dell'ente certificatore InfoCert SpA [www.infocert.it](http://www.infocert.it) e sul sito di AgID [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it).

Al fine di utilizzare il Servizio di FD il Cliente deve necessariamente:

- stipulare con l'Ente Certificatore, individuato tempo per tempo dalla Banca, un apposito contratto accessorio al Servizio di FD e, a fronte di ciò, risultare titolare di un Certificato Digitale regolarmente attivo;
- essere titolare del servizio di Banca Diretta regolarmente attivo (anche limitatamente al Primo Codice Segreto). Resta ferma la particolare ipotesi in cui venga rilasciato su richiesta del Cliente il PIN Temporaneo secondo i termini e le modalità previste dal Contratto.

L'attivazione o il perfezionamento del Servizio di Banca Diretta può avvenire anche successivamente al perfezionamento del Servizio FD.

Il venir meno del Servizio di Banca Diretta, ancorché temporaneo, comporterà unicamente l'impossibilità di utilizzo del Servizio FD. Tale facoltà di utilizzo ricomincerà ad operare non appena verrà attivato un nuovo Servizio di Banca Diretta.

Il Cliente infine deve disporre di adeguate conoscenze informatiche e strumenti tecnici che gli consentano sia di utilizzare il Servizio di Firma Digitale, sia di utilizzare, consultare e gestire i documenti in formato elettronico su Supporto Duraturo.

### Sez. III - PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE (valori espressi in euro)

	VOCI DI COSTO	
<b>SPESE FISSE</b>	Costo di attivazione	Gratuito
	Costo di disattivazione	Gratuito
	Canone annuo del Servizio	Gratuito

Per le condizioni economiche e contrattuali del servizio di Banca Diretta fare riferimento rispettivamente al Foglio Informativo - Conto Corrente contenuto all'interno delle "Norme di Banca Mediolanum - Fascicolo Informativo" e alle "Norme di Banca Mediolanum - Fascicolo Contrattuale" disponibili nella sezione trasparenza del sito [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) e presso i Family Banker®.

## Sez. IV - RECESSO E RECLAMI

### **Durata del contratto e recesso**

Il Servizio di Firma Digitale è a tempo indeterminato. Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese mediante invio di lettera raccomandata A/R con preavviso di almeno 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione della relativa comunicazione da parte della Banca. La Banca ha facoltà di recedere dal Servizio di FD in ogni momento mediante invio di lettera raccomandata A/R con preavviso di almeno 60 giorni di calendario. La Banca ha tuttavia diritto di recedere dal predetto servizio anche senza preavviso dandone immediata comunicazione al Cliente mediante lettera raccomandata a/r o a mezzo telegramma al ricorrere di un giustificato motivo.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale: n° 60 giorni**

### **Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca anche per lettera raccomandata A/R indirizzandola a Banca Mediolanum S.p.A. - Ufficio Reclami - Milano 3 - Via Francesco Sforza 15 - 20080 Basiglio Milano 3 o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@pec.mediolanum.it o via fax al numero +39 02.90492649. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che offre un'alternativa stragiudiziale rispetto al ricorso al giudice. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro 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 Servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore), affidandogli il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore Bancario Finanziario di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di conciliazione è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario. La conciliazione deve concludersi entro termini prestabiliti - 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile ricorrere al giudice. Il servizio di conciliazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, - tramite il modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 06 67482250, o una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it). Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il cliente può rivolgersi alla banca o al Conciliatore Bancario Finanziario stesso [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

## Sez. V - LEGENDA

### **Agenzia per l'Italia Digitale (o "AgID"):**

(ex DigitPA ed ex CNIPA) è l'ente nazionale che coordina, fra l'altro, le azioni in materia di innovazione per promuovere le tecnologie ICT a supporto della Pubblica Amministrazione nonché certifica i Manuali Operativi delle Certification Authority accreditate presso la medesima AgID.

### **Codice di attivazione (o "Codice PIN" o "PIN"):**

un elemento riservato da intendersi in possesso esclusivo del Cliente. Tale Codice PIN corrisponde al primo codice segreto attribuito (o che sarà attribuito) al Cliente nell'ambito del Servizio di Banca Diretta in essere (o che sarà posto in essere) con la Banca. Al fine di apporre la Firma Digitale viene richiesto al Cliente un inserimento totale o parziale del PIN, secondo le istruzioni fornite dalla Banca medesima.

### **Codice di attivazione temporaneo (o "Codice PIN Temporaneo" o "PIN Temporaneo"):**

un elemento riservato da intendersi in possesso esclusivo del Cliente. Tale Codice di attivazione temporaneo può essere rilasciato dalla Banca al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e in temporanea sostituzione del Codice PIN, ai fini della sottoscrizione di uno o più prodotti e/o servizi (ivi compreso, in tale ipotesi, anche il Servizio di Banca Diretta) ai sensi dell'art. 2, primo comma, delle presenti norme contrattuali. Il tutto secondo le modalità e i termini tempo per tempo stabiliti dalla Banca medesima. Il rilascio del PIN Temporaneo potrà avvenire solo se il Cliente, al momento di richiesta di tale PIN Temporaneo, non sia titolare del Servizio di Banca Diretta. Il Codice PIN Temporaneo è trasmesso al Cliente tramite SMS ("Short Message Service") al numero di Cellulare Primario comunicato dal Cliente medesimo alla Banca nel modulo relativo al presente Servizio di Firma Digitale ovvero secondo ulteriori modalità eventualmente messe a disposizione dalla Banca. Il Codice PIN Temporaneo potrà essere richiesto anche più volte dal Cliente al sussistere dei relativi presupposti in precedenza specificati. La Banca si riserva in ogni momento la facoltà di revocare il Codice PIN Temporaneo eventualmente rilasciato.

### **Codice One Time Password (o "Codice OTP" o "OTP"):**

un codice riservato ad uso esclusivo del Cliente che viene generato ogni volta dalla Banca e inviato in tempo reale al Cliente, ai fini dell'apposizione della Firma Digitale sui documenti elettronici. Tale codice OTP, che sarà diverso di volta in volta, è trasmesso al Cliente tramite SMS al medesimo numero di Cellulare Primario. In alternativa, qualora reso disponibile dalla Banca e secondo le modalità tempo per tempo vigenti, il Codice OTP potrà essere generato anche da un dispositivo - nella disponibilità esclusiva del Cliente - denominato "Token". Tale dispositivo, qualora messo a disposizione dalla Banca, potrà essere "fisico" o "virtuale" (quest'ultimo, ad esempio, potrà essere costituito da un'applicazione per smartphone, tablet etc.).

### **Ente Certificatore (o Certificatore o Certification Authority):**

la società certificatrice, accreditata presso AgID, con cui la Banca ha stipulato un apposito accordo in forza del quale la prima svolge il ruolo di Ente Certificatore per la clientela della seconda aderente al Servizio di Firma Digitale. Ad oggi tale società certificatrice accreditata è InfoCert S.p.A. avente sede legale in Roma, via Sallustio, 9, Cod.Fisc./Partita IVA 07945211006 che rilascia il Certificato al Cliente di Banca Mediolanum in virtù del proprio ruolo di Certificatore accreditato presso AgID.

### **Firma Digitale:**

la firma elettronica qualificata - equiparata ad una sottoscrizione autografa - che identifica univocamente il firmatario di un documento informatico e garantisce l'integrità del documento stesso. È basata sull'esistenza di un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche asimmetriche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

### **Istruzioni di utilizzo della Certificato Digitale:**

è il documento, allegato al contratto con l'Ente Certificatore, che descrive, fra l'altro, il processo che dovrà essere seguito dal Cliente per l'apposizione della propria Firma Digitale sui documenti elettronici.

### **Manuale Operativo (o Manuale):**

è il documento predisposto dall'Ente Certificatore identificato con la sigla ICERT-INDI-MO-REMOTE che disciplina le regole e la modalità di utilizzo del Certificato Digitale. Il Manuale Operativo è disponibile sul sito del Certificatore stesso nonché sul sito della AgID.

### **Servizio di Banca Diretta:**

indica il servizio che consente al Cliente di svolgere separatamente, tramite la rete telefonica, televisiva o telematica, le operazioni previste dal servizio stesso con le modalità comunicate dalla Banca. Il servizio di Banca Diretta è accettato dal cliente separatamente (anche se congiuntamente ad altri servizi prestati dalla Banca) rispetto al Servizio di Firma Digitale.