

Foglio informativo n. 2.01.04. Carta di credito. Carta Visa Oro.

Informazioni sulla banca.

Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Melchiorre Gioia, 22 20124 Milano

Sito Internet: 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 cos'è una carta di credito.

La carta di credito permette al titolare di acquistare (tramite POS) beni e/o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite gli sportelli automatici abilitati) con addebito posticipato oltre a consentire la modifica del PIN. Le operazioni prevedono generalmente un massimale di utilizzo (il cosiddetto "plafond") definito nel contratto. Il titolare della carta di credito rimborserà le spese in un'unica soluzione con addebito mensile sul conto corrente il 15 del mese successivo alla data in cui è stata effettuata l'operazione (carta di credito a saldo).

Carta Visa Oro: caratteristiche e rischi.

Caratteristiche della Carta Visa Oro.

A cosa serve: Carta Visa Oro è una carta di credito che consente, entro il "**massimale di spesa mensile**" ed entro i "**limiti di anticipo contante**" indicati sul contratto, di compiere operazioni tramite il circuito di pagamento convenzionato Visa.

In particolare, Carta Visa Oro consente di:

- **pagare presso tutti i negozi aderenti al circuito Visa**, in Italia o all'estero. Al momento dell'utilizzo, il titolare digita il PIN della carta;
- **effettuare acquisti sui siti internet tramite il circuito indicato sulla carta grazie al Servizio "Pagamenti sicuri internet"** * che consente di effettuare acquisti on line con elevata sicurezza;
- **effettuare prelievi di denaro contante** (cd. anticipi di contante) presso gli esercenti o gli sportelli automatici abilitati di banche ("ATM"), in Italia e all'estero. In tale caso, l'Intestatario deve digitare lo specifico codice PIN della carta;

- ricevere somme di denaro trasmesse da esercenti convenzionati con il circuito VISA o Mastercard e/o inviate da parte di titolari di carte operanti su tali circuiti attraverso il Servizio di ricezione denaro;
- effettuare ricariche su telefonia cellulare** dei principali operatori presso gli sportelli automatici (anche di altre Banche) abilitati in Italia;
- effettuare ricariche su carte prepagate** in Italia e sugli sportelli automatici abilitati delle Banche del Gruppo.

* Per approfondimenti si rinvia al successivo paragrafo dedicato al Servizio Pagamenti sicuri internet.

La Carta è abilitata alla tecnologia contactless che consente di effettuare operazioni di pagamento mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta stessa.

I pagamenti possono essere effettuati con questa modalità se hanno importo pari o inferiore a 50 euro e l'importo cumulativo dei Pagamenti effettuati a partire dalla data dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro.

La Carta può inoltre essere utilizzata mediante semplice inserimento della stessa in particolari apparecchiature o in modalità contactless presso limitate tipologie di esercenti: Trasporti, Parcheggi.

L'addebito delle spese effettuate con Carta Visa Oro avviene sul conto corrente d'appoggio - in un'unica soluzione - il giorno 15 del mese successivo alla data di acquisto.

Il supporto della carta ha validità di 3 anni. La Carta deve essere utilizzata entro il periodo di validità indicato sulla medesima. La Carta in scadenza viene sostituita a iniziativa della Banca.

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

La carta è strettamente personale e non può essere ceduta a terzi.

Richiesta di Carta Aggregata

Il Cliente dopo l'emissione di una Carta Titolare può richiedere l'emissione di una Carta Aggregata:

- con intestazione ad un soggetto che sia diverso rispetto all'intestatario della Carta Titolare;
- con medesimo circuito di pagamento della Carta Titolare;
- con la validità subordinata a quella della Carta Titolare. Anche le operazioni effettuate con la Carta Aggregata concorrono a ridurre il massimale disponibile della carta Titolare;
- con obbligo del rimborso per le operazioni con essa effettuate a carico del Cliente e, in via solidale, sull'intestatario della Carta Aggregata.

A chi si rivolge:

Carta Visa Oro si rivolge ai **clienti consumatori della banca titolari di conto corrente che desiderano acquistare beni e servizi pagandoli successivamente**. È pensata per coloro che preferiscono ridurre il contante da portare con sé e vogliono poter effettuare acquisti e pagamenti anche in viaggio.

Limiti di utilizzo

| | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Massimale di spesa mensile standard | € 10.000,00 |
| Massimale di spesa mensile massimo | € 40.000,00 |
| Limite massimo per singola operazione | Disponibilità residua della Carta |
| Limite di anticipo contante da sportello automatico | - € 800 in 24 ore in caso di servizio avvisi sms attivato. - € 700 in 24 ore in caso di servizio avvisi sms non attivato. |

Limiti specifici (compresi nei limiti di utilizzo della Carta su indicati) relativi ai pagamenti di tariffe di trasporto (inclusi i pedaggi) e di parcheggio senza digitazione del PIN presso apparecchiature POS non presidiate.

| Circuiti di pagamento (verificare quelli riportati sulla carta) | Limite massimo per singola operazione di pagamento pedaggi (MCC4784) | Limite massimo per singola operazione di pagamento parcheggi e garage (MCC7523) | Limite massimo per singola operazione di pagamento biglietti di viaggio (MCC4111, 4112, 4131) |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| MASTERCARD | 50 euro | 50 euro | 50 euro |
| VISA | 50 euro | 50 euro | 50 euro |

Modifica del limite generale di utilizzo (massimale) della Carta Titolare.

Il Cliente può in ogni momento richiedere di diminuire o di aumentare il massimale della Carta in via definitiva o in via temporanea, con una delle seguenti modalità:

- per iscritto in Filiale;
- oppure tramite i servizi per operare a distanza della Banca di cui il Cliente sia titolare e a cui abbia collegato la Carta, se previsto dalle funzionalità dei medesimi.

La modifica definitiva o temporanea può essere richiesta entro i limiti massimi stabiliti dalla Banca. La modifica in diminuzione è efficace non appena la Banca riceve la relativa richiesta del Cliente. La modifica in aumento è subordinata alla valutazione della Banca; se la richiesta è accolta, la modifica è efficace dalla data comunicata dalla Banca stessa. Il limite modificato sostituisce quello indicato in contratto.

Servizi disponibili

Servizio Pagamenti sicuri internet

Il Servizio Pagamenti sicuri internet consente, quando la Carta è collegata al Servizio a distanza della Banca che prevede questa funzione, di fare pagamenti su internet con le modalità indicate anche in contratto.

Il Titolare può richiedere, tramite il Servizio a distanza della Banca, una o più carte virtuali. Le modalità per fare la richiesta e le tipologie di carte virtuali disponibili sono indicate nella guida del Servizio a distanza.

Le Operazioni di pagamento presso Esercenti su internet possono essere effettuate:

- digitando i dati della carta virtuale o della Carta e le credenziali di autenticazione indicate nella guida al Servizio a distanza; questa modalità è utilizzabile sui siti degli Esercenti certificati dal circuito di pagamento indicato sulla Carta come conformi ai protocolli di sicurezza previsti dalla normativa applicabile;
- digitando soltanto i dati della carta virtuale o della Carta se:
 - hanno importo pari o inferiore a 30 euro e l'importo cumulativo delle Operazioni di pagamento su internet effettuate a partire dalla data dell'ultimo utilizzo delle credenziali di autenticazione indicate nella guida al Servizio a distanza non supera i 100 euro;
 - la Banca rileva che l'Operazione di pagamento presenta un basso livello di rischio secondo i meccanismi di monitoraggio previsti dalla normativa applicabile;
 - il prestatore di servizi pagamento dell'Esercente è situato in un paese al di fuori dello Spazio Economico Europeo e non è possibile utilizzare le credenziali di autenticazione indicate nella guida al Servizio a distanza;

Ulteriori informazioni sul Servizio sono presenti nella Guida ai Servizi, disponibile in Filiale e sul sito internet della Banca.

Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile

Il Servizio consente di fare pagamenti presso le apparecchiature POS abilitate, sui siti internet e le applicazioni di commercio elettronico degli esercenti abilitati al Servizio che espongono i circuiti di pagamento indicati sulla Carta.

Per l'utilizzo del Servizio l'Intestatario deve:

- essere titolare del Servizio a distanza della Banca;

- disporre di un dispositivo mobile con le caratteristiche e i requisiti tecnici indicati nella guida del Servizio a distanza e installare sul dispositivo mobile – se non già presenti sullo stesso - le applicazioni di pagamento indicate nella guida medesima;
- attivare e configurare il Servizio.

A seconda della tipologia di pagamento (presso un POS o sui siti internet o sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti), le operazioni prevedono:

- l'uso di una delle applicazioni di pagamento installate sul dispositivo mobile;
- l'inserimento sul Dispositivo mobile delle credenziali di autenticazione create dall'Intestatario della Carta nella fase di configurazione del Servizio.

In caso di pagamenti presso i POS:

- in luogo dell'inserimento delle credenziali sul Dispositivo mobile, all'Intestatario può essere richiesto di digitare il PIN della Carta sul POS;
- l'Esercente può chiedere all'Intestatario di firmare anche la memoria di spesa stampata dal POS;
- i Pagamenti possono essere effettuate senza l'inserimento delle credenziali o digitazione del PIN se hanno importo pari o inferiore a 50 euro e l'importo cumulativo delle Operazioni effettuate a partire dalla data dell'ultimo inserimento delle credenziali o dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro.

Servizio Informativo SMS

Il Cliente, o se diverso, l'intestatario di una Carta Visa Oro può attivare gratuitamente il Servizio Informativo SMS per ricevere un messaggio SMS sull'utenza cellulare indicata nella domanda di attivazione, ogni volta che per la Carta viene effettuata un'operazione superiore al limite stabilito nella domanda (importo massimo 300 euro). Il costo dei messaggi ricevuti sarà addebitato direttamente dal gestore telefonico secondo le proprie tariffe.

La disattivazione del servizio può essere richiesta in qualsiasi momento per iscritto alla Filiale oppure tramite uno sportello automatico abilitato o tramite i Servizi per operare a distanza se previsto dalle funzionalità dei medesimi.

Il servizio può essere attivato nel solo caso in cui il numero telefonico indicato per la spedizione degli sms sia attivo presso i seguenti gestori: TIM, Vodafone, WindTre, Iliad, PosteMobile, Fastweb, Kena Mobile, Tiscali, Coop Voce, Vianova, Ho Mobile.

Servizio di ricezione denaro

Il servizio permette di ricevere tramite una carta abilitata, le somme di denaro trasmesse da esercenti abilitati convenzionati con uno dei seguenti circuiti (VISA, Mastercard o Maestro) oppure inviate da titolari di carte operanti sempre su tali circuiti. Il denaro trasmesso con il servizio è accreditato sul conto corrente a cui la carta è collegata.

Per ricevere denaro tramite il servizio, l'intestatario della carta deve comunicare al mittente il codice identificativo della carta (PAN) e il proprio nome e cognome.

Il servizio è soggetto a seguenti limiti di importo per il circuito VISA:

- Trasferimento di denaro Importo max. di una singola transazione: 2.500\$
- Pagamento di fondi Importo max. di una singola transazione: 50.000\$

Servizi di Emergenza

Carta Visa Oro mette a disposizione del Cliente un servizio di emergenza in grado di offrire, in caso di smarrimento/furto della carta, se verificatosi durante un viaggio in un luogo che non consente all'Intestatario di recarsi presso la Filiale, la sostituzione della stessa entro 3 giorni lavorativi dal blocco della carta e un anticipo di contanti per spese di emergenza, in subordine alle condizioni indicate nel contratto.

I costi del servizio sono ricompresi nel canone annuo della carta.

Coperture Assicurative gratuite

Carta Visa Oro offre una serie di coperture assicurative che operano a titolo gratuito per il titolare della Carta e il pagamento del premio, infatti, è a carico della Banca.

Card Protection Plan (CPP) - Copertura assicurativa prestata da Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A che prevede le seguenti prestazioni:

- **blocco e sostituzione di tutte le carte** di credito registrate, tramite un'unica telefonata alla Centrale Operativa CPP, 24 ore su 24, da qualsiasi luogo nel mondo
- **cambio di indirizzo:** la Centrale Operativa di CPP si impegna a comunicare alle Società emittenti delle carte di credito il cambio di indirizzo del titolare della carta
- **registrazione e avviso della scadenza dei documenti personali** (patente, passaporto, carta di identità)
- **Invio di un fabbro** per la sostituzione della serratura a seguito di un furto, rapina o smarrimento delle carte di credito avvenuto congiuntamente alle chiavi relative alla porta d'ingresso del domicilio del titolare della carta
- **copertura delle spese di comunicazione** necessarie al fine di contattare la Centrale Operativa di CPP o le Autorità per la denuncia dell'eventuale furto, rapina o smarrimento delle carte di credito
- **copertura** sino ad un massimo di € 600 l'anno (€50 per sinistro) **in caso di utilizzo fraudolento delle carte assicurate durante le 48 ore precedenti la notifica** di furto o smarrimento
- **servizi di emergenza** quali anticipo di contante per le spese di emergenza all'estero, invio di biglietti per rientro anticipato dall'estero o pagamento della fattura hotel all'estero, in seguito a furto, rapina o smarrimento delle carte di credito unitamente al denaro contante o del biglietto di viaggio
- **consulenza medica telefonica**, per affrontare la prima emergenza sanitaria, e informazioni sanitarie su rete nazionale ed estera
- **servizio viaggi** per informazioni e prenotazioni viaggi, soggiorni e biglietteria aerea.

Per l'indicazione dettagliata delle coperture offerte, dei limiti e delle esclusioni fare riferimento alle Condizioni Assicurative contenute nel contratto della Carta Visa Oro.

Rischi della Visa Oro

I rischi connessi alla Carta Visa Oro consistono:

- nella possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- nel caso di smarrimento o sottrazione della carta, utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN e la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN. Nei casi di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.

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

Voce di costo

Spese fisse.

| | |
|----------------------------------|---------|
| Canone annuo per carta titolare | € 50,00 |
| Canone annuo per carta aggregata | Esente |

Spese variabili.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Commissione per anticipo contanti su sportelli automatici delle Banche del Gruppo | 2% sull'importo prelevato |
| Commissione per anticipo contanti su sportelli automatici abilitati di altre banche | 4% sull'importo prelevato |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Costo <i>minimo</i> per anticipo contanti su sportelli automatici abilitati di altre banche | € 2,50 | |
| Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro | 1% sull'importo prelevato o pagato. | (1) |
| | Le operazioni in divisa sono soggette, oltre al costo sopra indicato, alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. Nel caso di Visa la commissione è al massimo pari all'1%. La conversione in euro delle operazioni avviene inoltre al tasso di cambio definito dai circuiti internazionali di pagamento. | |
| Costo commissione per servizio acquisto carburante | € 0,00 | |
| Costo ricarica Flash da sportelli automatici abilitati del Gruppo con carte emesse dal Gruppo | € 1,00 | |
| Invio rendiconto cartaceo | € 0,70 | |
| Invio rendiconto on line | € 0,00 | (2) |
| Costo sostituzione carta | € 0,00 | |
| Costo per blocco dovuto a smarrimento o furto della carta | € 0,00 | |
| Costo raccomandata per spedizione carta | € 3,60 | (3) |
| Costo per invio PIN cartaceo | € 0,00 | |
| Costo per invio PIN elettronico | € 0,00 | |
| Valute. | | |
| Valuta di addebito estratto conto | 15 giorni | |

(1) Le operazioni in divisa sono soggette, oltre al costo sopra indicato, alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. Nel caso di Visa la commissione è al massimo pari all'1%. La conversione in euro dell'operazione avviene inoltre al tasso di cambio definito dai circuiti internazionali di pagamento. Agli invii di denaro ricevuti tramite il Servizio di ricezione denaro non sono applicate le commissioni di conversione valutaria dei circuiti di pagamento Mastercard e Visa. Sul Sito è consultabile la tabella dei costi totali di conversione valutaria per prelievi da sportelli automatici e per pagamenti presso Esercenti, effettuati con la Carta in divisa UE diversa da euro, espressi come maggiorazione sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro pubblicati dalla BCE.

(2) Per avere la rendicontazione on line è necessario aderire ai servizi a distanza della Banca e utilizzare le relative credenziali di accesso; i servizi a distanza sono offerti nell'ambito del contratto denominato 'MyKey' e ai titolari dei contratti 'Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti'. Per maggiori informazioni sui servizi a distanza consultare i fogli informativi dedicati.

(3) Ove il Cliente opti per tali modalità di invio.

Avvertenze

Alcuni tipi di pagamento possono essere effettuati mediante la Carta anche presso gli sportelli automatici abilitati di altre banche; in tal caso, il cliente pagherà per l'operazione l'eventuale commissione prevista dall'altra Banca. 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.

Terza Parte

L'intestatario può avvalersi di terze parti per il servizio di informazioni sulla carta, in presenza dei seguenti presupposti:

- sia titolare presso la Banca del servizio a distanza tramite internet cui la Carta è collegata 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, le informazioni sulla carta che possono essere richieste tramite Terza Parte sono disponibilità e movimenti della carta.

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 pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo

Nel caso di pagamento 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 in filiale.

Nel caso di pagamento non autorizzato, il cliente può presentare la richiesta di rettifica dello stesso a condizione di comunicare la circostanza alla Banca, in filiale o via app.

Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in filiale in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo l'orario di apertura della filiale, 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.

In caso di operazione non autorizzata, la Banca – entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui prende atto dell'operazione o riceve la richiesta di rettifica - rimborsa l'importo dell'operazione e le relative commissioni, salvo che abbia motivato sospetto di frode, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'operazione. Resta salvo il diritto della Banca di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato qualora sia successivamente dimostrato che l'operazione era stata autorizzata, procedendo al riaddebito del conto di pagamento entro 120 giorni dalla data del rimborso. Dopo tale termine, la Banca non può effettuare il riaddebito, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

Recesso e reclami

Durata e cessazione del contratto della Carta.

Il Cliente può recedere dal contratto in qualunque momento con effetto immediato, dandone comunicazione scritta alla Banca.

La Banca può recedere dal rapporto dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso due mesi; in tal caso il contratto cessa alla data di scadenza del preavviso. La Banca può altresì recedere dal contratto senza preavviso qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D. Lgs. 206/2005, dandone immediata comunicazione al Cliente; in tal caso il contratto cessa alla data di ricezione della predetta comunicazione.

La Banca blocca l'operatività della Carta nella data di cessazione del contratto. La Carta deve comunque essere sempre restituita alla Banca entro la data di cessazione del contratto, a qualunque causa dovuta. In caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire del Cliente, la Carta deve essere restituita dagli eredi o dal legale rappresentante del Cliente.

A seguito della cessazione del contratto, il Cliente deve rimborsare alla Banca quanto dovuto per l'utilizzo della Carta entro le scadenze contrattualmente previste. Tuttavia, in caso di recesso del Cliente o in caso di recesso della Banca dovuto a giusta causa, ai sensi dell'art. 1845 comma 1 cod. civ., Cliente decade dal beneficio del termine e la Banca può addebitare l'importo totale dovuto dal Cliente su conto corrente.

Il recesso dal contratto relativo a una Carta Aggregata o a una Carta Titolare intestata a un terzo può essere esercitato dal Cliente o dall'Intestatario. Se la facoltà di recesso è esercitata dal Cliente, quest'ultimo deve darne tempestiva comunicazione all'Intestatario.

In caso di cessazione del contratto di Conto, il presente contratto cessa alla stessa data in cui si estingue il contratto di Conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale.

Entro la giornata lavorativa nella quale il cliente comunica alla Filiale la volontà di chiudere il rapporto contrattuale, salvo impedimenti tecnici.

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 Melchiorre Gioia, 22 20124 Milano",
- per posta elettronica alla casella ISPBufficio reclami@intesasnpaoloprivate.com,
- per posta elettronica certificata (PEC) a segreteria.ispb@pec.intesasnpaolo.com,
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

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 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, 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 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'ABF, il Regolamento del Conciliatore Bancario e 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-Ricorsi-Conciliazione.

Legenda

| | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ATM | Sportelli automatici bancari da cui è possibile effettuare operazioni con la Carta. Postazione automatica per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste (ad es. prelievi di contante, pagamenti, funzioni informative, ecc.) |
| AUTENTICAZIONE FORTE | Un'autenticazione dell'Intestatario basata sull'uso di due o più elementi, classificati nella categoria della conoscenza (qualcosa che l'Intestatario conosce; es. PIN), del possesso (qualcosa che l'Intestatario possiede; es. Carta) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'Intestatario; es. impronta digitale), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione. |
| Banche del Gruppo | Banca Fideuram, Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Private Banking. |
| Canone annuale | Importo dovuto dal Titolare per ogni anno di titolarità della Carta di credito. |
| Carta aggregata | Carta di credito emessa sullo stesso circuito della Carta Titolare ma con diversa intestazione – può essere emessa solo se sul conto corrente è già presente una Carta Titolare. |
| Carta titolare | Carta di credito emessa su richiesta del Cliente. Nel caso di persona fisica, il Cliente coincide, di regola, con l'Intestatario della Carta Titolare. |
| Circuito di pagamento | Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio. |
| Cliente | Persona fisica che chiede l'emissione della Carta Titolare o Aggregata. È titolare del conto corrente cui è collegata la Carta; di regola, coincide con l'Intestatario della Carta Titolare; non coincide nel caso di Cliente che chieda di intestare la Carta ad un terzo. |
| Dispositivo mobile | Apparecchiatura (es. smartphone) utilizzabile per fare Operazioni di pagamento presso i POS, sui siti internet o sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti tramite il "Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile" |
| Esercenti | Esercenti convenzionati presso cui la carta è utilizzabile. |
| Filiale | Filiale della Banca presso cui è sottoscritto il contratto. |
| Marchio | Simbolo che indica il circuito presso cui la carta può essere utilizzata. |
| Operazioni | Operazioni di prelievo o di pagamento effettuabili mediante la carta. |

| | |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PIN | Personal Identification Number: codice segreto da utilizzare per le funzioni della carta che lo prevedono. |
| POS (Point of Sale) | Apparecchiatura automatica che permette di pagare beni e/o servizi presso il loro fornitore utilizzando la carta di credito o di debito. L'apparecchiatura consente di trasferire le informazioni necessarie per l'autorizzazione e la registrazione del pagamento in tempo reale o differito. |
| Servizi a distanza | Servizio che consente al cliente di operare con la banca sui rapporti collegati al Servizio utilizzando un collegamento telematico o telefonico. |
| Servizi via internet | È uno dei canali di comunicazione (telematico) tra cliente e Banca nell'ambito del Servizio a distanza. |
| Terza parte | Prestatore di servizi di pagamento, diverso dalla Banca, che presta servizi di informazione sui conti |