

Foglio informativo n. 2.01.13. Carta di credito. Carta Business.

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 all'Intestatario 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.

Le spese saranno rimborsate in un'unica soluzione, con addebito mensile sul conto corrente generalmente il 28 del primo mese successivo alla data in cui è stata effettuata l'operazione, salvo diversa pattuizione contrattuale (carta di credito a saldo).

Carta Business: caratteristiche e rischi.

Caratteristiche della Carta Business.

A cosa serve: Carta Business 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 indicato sulla carta (Visa o Mastercard).

Per l'emissione della carta è previsto che il Cliente sottoscriva un contratto quadro; ogni singola carta viene emessa a seguito di richiesta del Cliente; se l'Intestatario è diverso dal Cliente, anche l'Intestatario deve firmare un apposito documento per l'emissione della carta.

In particolare, Carta Business consente di:

- **pagare presso tutti i negozi aderenti al circuito indicato sulla carta**, in Italia o all'estero. Al momento dell'utilizzo, l'Intestatario digita il PIN della carta o, se richiesto, appone una firma sull'apposita "memoria di spesa" predisposta dall'esercente e ne riceve una copia;
- **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;

- **prestare il consenso all'esecuzione di una serie di Operazioni di pagamento ricorrenti;**
- **ottenere anticipi di contante (previa attivazione della funzionalità)** 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. Anche in tale caso, l'Intestatario deve digitare lo specifico codice PIN della Carta;
- **effettuare ricariche su carte prepagate** in Italia e sugli sportelli automatici abilitati delle Banche del Gruppo. Anche in tal caso, l'Intestatario deve digitare lo specifico codice PIN della carta.

* 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 Business avviene sul conto corrente d'appoggio della carta.

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.

Il Cliente può chiedere il rilascio di una o più Carte.

Inoltre, può scegliere quali Carte abilitare al servizio di anticipo contante.

Il Cliente può, inoltre, scegliere la periodicità con cui rimborsare le spese effettuate con la carta:

- **il 28° giorno del primo mese successivo** a quello di contabilizzazione delle Operazioni;
- **il 15° giorno del secondo mese successivo** a quello di contabilizzazione delle Operazioni;
- **il 28° giorno del secondo mese successivo** a quello di contabilizzazione delle Operazioni.

Se non è indicato uno di questi termini il rimborso è effettuato il 28 del primo mese successivo a quello di contabilizzazione delle Operazioni.

A chi si rivolge:

Carta Business si rivolge ai **clienti non consumatori e microimprese della banca titolari di conto corrente in euro che desiderano migliorare la gestione delle spese aziendali relative all'acquisto di beni e servizi pagandoli successivamente**. È pensata per coloro che preferiscono ridurre l'utilizzo di contante e sono particolarmente attenti alla sicurezza e all'efficienza.

Limiti di utilizzo

Limite massimo di utilizzo mensile	€ 150.000,00
Limite massimo per singola operazione	Disponibilità residua della Carta
Limite di anticipo contante da sportello automatico (se attivato)	- € 800 in 24 ore in caso di servizio informativo attivato. - € 700 in 24 ore in caso di servizio informativo 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

Servizi aggiuntivi attivi sulla carta (inclusi nel canone)

Servizio Pagamenti sicuri internet

Il Servizio Pagamenti sicuri internet consente di fare pagamenti su internet con le modalità di seguito indicate. L'Intestatario 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 avente le caratteristiche e i requisiti tecnici indicati nella guida ai servizi a distanza e installare sul Dispositivo mobile – se non già presenti sullo stesso – le applicazioni informatiche indicate nella Guida stessa;
- 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;
- 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 dei Pagamenti effettuati a partire dalla data dell'ultimo inserimento delle credenziali o dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro.

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) 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 a seconda del circuito utilizzato:

- Mastercard:

- Trasferimento di denaro da parte di una azienda verso una Carta Business.

Limite Singola Transazione 100.000\$, Limite Mensile 100.000\$

- Trasferimento di denaro da parte di un governo (PA ecc.) o di una organizzazione no-profit verso una Carta Business.

Limite Singola Transazione 50.000\$, Limite Mensile 100.000\$

- 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 (applicabili solo alle Carte emesse su circuito VISA)

Carta Business mette a disposizione dell'Intestatario un servizio di emergenza in grado di offrire, in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato della carta, se verificatosi durante un viaggio in un luogo che non consente all'Intestatario di recarsi presso la Filiale, l'emissione di una carta di emergenza con la consegna della stessa entro 3 giorni lavorativi dal blocco della carta e un anticipo di contanti per spese di emergenza, al verificarsi delle condizioni indicate nel contratto.

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

Servizi aggiuntivi attivabili a richiesta del cliente

Servizio Informativo SMS-altri servizi informativi

L'intestatario di una Carta Business può attivare gratuitamente il Servizio di messaggistica SMS che prevede l'invio di un messaggio SMS sull'utenza cellulare indicata nella domanda di attivazione del servizio, ogni volta che sia richiesta l'effettuazione tramite la Carta di un'operazione di importo a quello indicato

Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dai gestori telefonici secondo le proprie tariffe.

L'attivazione e la disattivazione del servizio possono essere richieste in qualsiasi momento per iscritto alla Filiale oppure tramite uno sportello automatico abilitato o tramite il Servizio per operare a distanza.

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.

È possibile attivare anche il servizio informativo via app. Tale servizio richiede una connessione dati attiva ed è gratuito, salvo eventuali oneri dovuti dall'Intestatario a terzi per la connessione dati.

Il servizio informativo via app prevede l'invio, mediante l'applicazione software del Servizio a distanza installata sul Dispositivo mobile dell'Intestatario, di una notifica ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'Operazione di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso.

Le modalità di attivazione e disattivazione del servizio sono indicate nella guida del Servizio a distanza.

Coperture Assicurative gratuite

Carta Business offre una serie di coperture assicurative gratuite legate all'attività professionale del Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Garanzia "Protezione Acquisti"**: rimborsa in caso di furto aggravato, verificatosi entro 24 ore dalla data di acquisto, di alcuni beni materiali acquistati in tutto o in parte con la Carta Business nell'ambito dell'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta dall'Assicurato, il cui valore di acquisto sia superiore a euro 75,00, con un massimale di 2.500 euro per sinistro;
- **Garanzia "Protezione Strumentazione Elettronica di Lavoro"**: rimborsa, il prezzo di acquisto di beni elettronici (es. pda/blackberry, computer portatili (laptop), telefoni cellulari, gps) pagati integralmente con la Carta in caso di furto aggravato degli stessi verificatosi entro 30 giorni dall'acquisto o dalla consegna;
- **Garanzia "Scippo/Aggressione agli Sportelli Automatici (ATM)"**: rimborsa l'Assicurato in caso di rapina di denaro contante prelevato con la Carta presso uno Sportello Automatico (ATM), a condizione che l'aggressione sia avvenuta entro 24 ore dal momento del prelievo del contante, con un massimo di 300 euro a sinistro;
- **Garanzia "Inconvenienti Viaggio"**: riconosce all'assicurato un indennizzo sia in caso di ritardo o annullamento del volo sia in caso di ritardo nella consegna/perdita dei bagagli per biglietti aerei acquistati interamente con la Carta;
- **Garanzia "Uso Improprio della Carta Business"**: rimborsa l'Assicurato delle perdite dirette subite in caso di uso improprio della Carta da parte dell'Intestatario con una franchigia di 150 euro e un massimale di 5.000 euro per sinistro indennizzabile;
- **"Garanzia "Assistenza ai Locali Commerciali"**: in caso di emergenza (a seguito di incendio, esplosione, scoppio, allagamento, furto o tentato furto), che si verifichi nei locali aziendali dell'Assicurato, la centrale operativa della Compagnia effettua un servizio di ricerca ed invio all'Assicurato di artigiani convenzionati (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, falegname, ...). La polizza copre il costo dell'uscita (che rimane a carico della Compagnia), entro i massimali previsti, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

Le coperture assicurative gratuite sono prestate da Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A..

Per l'indicazione dettagliata delle coperture offerte, delle esclusioni, dei limiti di indennizzo, delle franchigie e degli scoperti fare riferimento alle Condizioni Assicurative contenute nel contratto della Carta Business.

Rischi della Business

I rischi connessi alla Carta Business 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	€ 50,00
Spese variabili.	
Commissione per anticipo contanti su sportelli automatici delle Banche del Gruppo	2% sull'importo prelevato
minimo	€ 0,00
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)
minimo	€ 0,00	
Costo ricarica Flash da sportelli automatici abilitati del Gruppo con carte emesse dal Gruppo	€ 1,00	
Costo commissione per servizio acquisto carburante	€ 0,00	
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 per richiesta di anticipo contante di emergenza	€ 0,00	
Costo per richiesta di carta sostitutiva di emergenza	€ 0,00	
Costo per invio PIN cartaceo	€ 0,00	
Costo per invio PIN elettronico	€ 0,00	
Costo raccomandata per spedizione carta	€ 3,60	(3)

(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 Mastercard o Maestro/Cirrus la commissione varia, a seconda del paese in cui viene effettuata l'operazione, da 0,15% all'1% dell'importo. 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 internet della Banca 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 Banca Centrale Europea (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 del contratto '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 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.

L'intestatario 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, dall'Intestatario.

Richiesta di rettifica

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 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 **19:00**, 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.

Recesso e reclami

Recesso dal contratto della Carta.

Il Cliente e l'Intestatario possono recedere dal contratto relativo alla singola carta in qualunque momento con effetto immediato, dandone comunicazione scritta alla Banca.

La Banca può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 15 giorni; se il Cliente è una Microimpresa il preavviso è di almeno due mesi. 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. In caso di cessazione del contratto di conto corrente, il presente contratto cessa alla stessa data in cui si estingue il contratto di conto corrente.

Recesso dal contratto quadro

Il Cliente e la Banca possono recedere dal contratto quadro in qualunque momento con effetto immediato, dandone comunicazione scritta all'altra parte.

Qualora la comunicazione di recesso dal contratto quadro o dal contratto della Carta non pervenga alla Banca almeno 45 giorni prima del pagamento della quota annuale, il Cliente è tenuto a corrispondere una nuova quota nella misura prevista dalle Condizioni Economiche. Se il Cliente è una microimpresa questa regola non si applica e il canone è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è stato in vigore.

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

Dalla data di cessazione del contratto quadro:

- non potranno essere emesse nuove carte;
- le norme e le condizioni economiche del presente contratto restano in vigore fino all'estinzione di tutte le carte emesse in base al contratto quadro.

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 ISPBufficioreclami@intesasanpaoloprivate.com,
- per posta elettronica certificata (PEC) a segreteria.ispb@pec.intesasanpaolo.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 i limiti 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'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.

Assicurato	Il titolare della carta Business, cliente di Intesa Sanpaolo Private Banking.
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.).
Banche del Gruppo	Banca Fideuram, Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Private Banking.
Canone annuale	Importo dovuto dal Cliente per ogni anno di titolarità della Carta di credito.
Carta	Carta di credito emessa su richiesta del Cliente.
Circuito di pagamento	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
Cliente	Persona (fisica o giuridica) che, nell'ambito dell'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale da essa svolta, chiede l'emissione della Carta (da intestare sempre a una persona fisica) e che acquisisce a ogni effetto di legge la titolarità del rapporto connesso alla Carta, assumendo gli obblighi e i diritti previsti dal contratto.
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 il Cliente sottoscrive il contratto quadro per l'emissione delle Carte.
Intestatario	Persona fisica intestataria della Carta; coincide con il Cliente se questi è una persona fisica che chiede di intestare la Carta a sè medesimo.
Marchio	Simbolo che indica il circuito presso cui la carta può essere utilizzata.
Operazioni	Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante (cd. anticipo contante) 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 della Banca - di cui l'Intestatario o, se diverso, il Cliente è utente - che consente all'Intestatario o al Cliente di comunicare con la Banca mediante collegamento telematico o telefonico (es. internet banking).
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.