

FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

CARTIMPRONTA

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: www.bancobpm.it. E-mail: contattaci@bancobpm.it

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

CHE COS'E' CARTIMPRONTA

La carta di pagamento CARTIMPRONTA (di seguito detta anche "carta") è la carta di credito a saldo di proprietà esclusiva di Banco BPM S.p.A. ("Emittente"), collegata ai circuiti internazionali Mastercard e Visa, accettata in milioni di esercizi commerciali convenzionati in Italia e all'estero.

La carta dà diritto al Titolare, nei limiti del massimale di utilizzo stabilito, di pagare le merci e/o servizi richiesti e ottenere l'anticipo di denaro contante presso gli sportelli ATM/bancari abilitati.

Il rimborso delle somme dovute avviene in data successiva a quella di utilizzo della carta ed è effettuato in un'unica soluzione.

La durata del contratto della carta di credito Cartimpronta è a tempo indeterminato.

La sicurezza è garantita dalle più innovative tecnologie contro i tentativi di duplicazione e contraffazione e da un servizio di SMS alert, attivabile a richiesta, con cui il cliente può monitorare in ogni momento gli utilizzi della carta, consultare il saldo e la disponibilità residua direttamente sul telefono cellulare.

Cartimpronta è caratterizzata da:

- nessuna commissione sui rifornimenti di carburante anche per importi superiori a 100 euro;
- nessuna imposta di bollo sul rendiconto spese;
- nessuna spesa di invio del rendiconto spese, attivando in via esclusiva il servizio di rendiconto online.

Cartimpronta è disponibile in differenti soluzioni, descritte nel paragrafo "caratteristiche e rischi tipici".

Per tutte le tipologie di carte sono disponibili i seguenti servizi:

- Informativi e dispositivi tramite internet banking Banca YOWEB o YOUAPP o rivolgendosi alla propria Filiale.
- Servizio Clienti al numero 0432.74.42.54 attivo tutti i giorni 24 ore su 24 con risponditore automatico e dalle 8.30 alle 19.00 da lunedì a sabato con operatore

Cartimpronta è utilizzabile entro i seguenti limiti:

		CLASSIC	GOLD
Plafond mensile	Limite mensile	1.300,00 €	30.000,00 €
Limiti di prelievo	Importo massimo singolo prelievo	300,00 €	600,00 €
	Importo massimo giornaliero	300,00 €	600,00 €
Massimo utilizzo contactless senza	Importo massimo	25,00 €	25,00 €

--	--	--	--

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Struttura e funzione economica - CARTIMPRONTA

Di seguito sono descritte le differenti tipologie di Cartimpronta.

CARTIMPRONTA CLASSIC

La carta è disponibile sul circuito Mastercard

Il rendiconto chiude il 4 del mese o il giorno lavorativo antecedente, nel caso in cui il giorno 4 sia festivo o prefestivo.

L'addebito dei relativi importi avviene dopo 15 giorni dalla chiusura del rendiconto.

CARTIMPRONTA GOLD PLUS

La carta è disponibile su entrambi i circuiti internazionali Mastercard e Visa.

Il rendiconto chiude il 4 del mese o il giorno lavorativo antecedente, nel caso in cui il giorno 4 sia festivo o prefestivo.

L'addebito dei relativi importi avviene dopo 15 giorni dalla chiusura del rendiconto.

Principali rischi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- **Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse, commissioni e spese del servizio).**

Eventuali oscillazioni del tasso di cambio nel caso di utilizzo della carta in valuta diversa dall'Euro, utilizzo fraudolento da parte di terzi della carta e del PIN, nel caso di smarrimento e sottrazione degli stessi con possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN; nei casi di smarrimento e sottrazione il Titolare è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della carta, secondo le modalità contrattualmente previste.

- **Smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della carta e/o del dispositivo e/o delle credenziali di autenticazione.**

Il Titolare comunica senza indugio l'accaduto, telefonando al Numero Verde 800.207.167 dall'Italia o +39.0432.74.41.06 dall'estero, attivo 24 ore su 24, non appena ne sia venuto a conoscenza al fine di richiederne il blocco.

In caso di impossibilità di utilizzo del Numero Verde, il Titolare è comunque tenuto a segnalare nel più breve tempo possibile l'accaduto alla Banca, personalmente o mediante lettera raccomandata, telegramma o telefax indirizzati all'Agenzia di riferimento.

Il Titolare dovrà, inoltre, sporgere denuncia di quanto accaduto alle autorità competenti.

La copia di tale denuncia dovrà essere conservata a cura del Titolare per un periodo di almeno 13 mesi. Durante tale periodo la Banca avrà la facoltà di richiedere tale copia al Titolare della Carta che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 giorni dalla richiesta.

Al fine di consentire il blocco della Carta, all'operatore del Numero Verde, ovvero alla Banca, dovranno essere forniti il nome, il cognome, il luogo e la data di nascita del Titolare.

Al termine della telefonata l'operatore confermerà l'avvenuto blocco della Carta.

Entro due giorni lavorativi dalla data del blocco della Carta il Titolare dovrà confermare l'avvenuta segnalazione di blocco alla Banca e non appena possibile copia della denuncia presentata all'Autorità Giudiziaria o di Polizia.

Qualora il Titolare abbia provveduto all'attivazione delle specifiche applicazioni di pagamento tramite cui la Carta risulti digitalizzata sul Dispositivo dello stesso in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato del Dispositivo su cui la Carta risulti digitalizzata, tramite le sopra menzionate applicazioni di pagamento, e/o delle relative Credenziali di accesso e/o di Autenticazione, il Titolare stesso è tenuto a comunicarlo alla Banca, senza indugio, richiedendo immediatamente il blocco dell'uso della Carta in modalità digitalizzata,

tramite l'apposita funzionalità di disattivazione di tale modalità di utilizzo, disponibile sul sito della Banca nella sezione riservata dedicata alla gestione della Carta digitalizzata, oppure mediante telefonata al numero 800 024 024 (dall'Italia) o 0039 02 43371234 (dall'estero) o ai diversi numeri/con le altre modalità tempo per tempo disponibili indicati nelle Istruzioni Operative, consultabili sul sito e presso le agenzie della Banca oppure rivolgendosi tempestivamente all'Agenzia di riferimento.

Al venir meno delle ragioni del blocco, il Titolare potrà procedere alla riattivazione dell'uso della Carta in modalità digitalizzata, secondo quanto specificato nelle sopra richiamate Istruzioni Operative.

Con riferimento al blocco dell'uso della Carta in modalità digitalizzata il Titolare è informato che tale blocco è indipendente da quello della Carta fisica: quest'ultima, se non bloccata per motivi alla stessa connessi, continuerà ad essere utilizzabile nelle restanti modalità previste dal presente Contratto. In relazione, invece, all'uso della Carta digitalizzata, si precisa che il blocco della Carta fisica implicherà anche l'automatico blocco dell'uso della Carta in modalità digitalizzata.

Nei casi di smarrimento del dispositivo su cui sia registrata la Carta digitalizzata e/o delle relative Credenziali di accesso, e/o di Autenticazione cui dovesse far seguito l'esecuzione di operazioni non autorizzate dal Titolare, di furto, appropriazione indebita o di uso non autorizzato del sopra richiamato Dispositivo e/o delle relative suindicate Credenziali, il Titolare dovrà, inoltre, sporgere denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti. La copia di tale denuncia dovrà essere conservata a cura del Titolare per un periodo di almeno 13 mesi.

Durante tale periodo la Banca avrà la facoltà di richiedere tale copia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 giorni dalla richiesta.

Utilizzo non autorizzato della carta da parte del Titolare.

Salvo il caso in cui il Titolare abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta in caso di smarrimento, sottrazione o indebito uso della stessa intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi di quanto descritto nel punto precedente.

Parimenti il Titolare non sopporta alcuna perdita nel caso in cui la Banca non abbia assicurato la disponibilità di strumenti idonei ad eseguire la comunicazione di cui sopra.

Salvo il caso in cui il Titolare abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure di corretta custodia della Carta e del PIN, prima della citata comunicazione, il Titolare può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 50 Euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito della Carta conseguente dal furto o smarrimento della stessa.

Qualora il Titolare abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui ai punti sopra, con dolo o colpa grave, il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti dall'utilizzo non autorizzato della Carta e non si applica il limite sopra descritto.

- Operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite

Il Titolare, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ne ottiene la rettifica solo se comunica per iscritto e senza indugio tale circostanza alla Banca entro 13 mesi dalla data di addebito mediante raccomandata con avviso di ricevimento o tramite consegna a mano.

La richiesta di rimborso dovrà essere effettuata dal cliente contattando il numero 0432.74.42.54 o il numero 800.207.167 e facendo seguire conferma per iscritto mediante compilazione ed invio di apposito modulo (Fast Claim) disponibile sul portale o presso l'agenzia di riferimento

Qualora l'operazione non sia stata autorizzata, la Banca rimborsa immediatamente al Titolare l'importo dell'operazione medesima.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione al Titolare secondo le sopracitate modalità di comunicazione.

Tale rimborso non esclude la facoltà, per la Banca, di dimostrare in un momento successivo che l'operazione di pagamento era stata autorizzata.

Il tal caso la Banca ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Titolare la restituzione immediata dell'importo rimborsato.

- **Operazioni preventivamente autorizzate.**

Il Titolare ha diritto di richiedere il rimborso di un'operazione quando al momento del rilascio l'autorizzazione non specifichi l'importo dell'operazione e quando l'importo supera quello che il Titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi con riferimento al suo precedente modello di spesa, alle condizioni del suo contratto quadro, e alle circostanze del caso. Al tal fine, il Titolare deve fornire alla Banca ogni elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il Titolare deve richiedere il rimborso entro otto settimane dalla data in cui l'importo è stato addebitato. La Banca rimborsa l'intero importo dell'operazione, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del medesimo, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

In caso di assoluta necessità, per motivi di sicurezza, l'Emittente può in qualsiasi momento procedere al blocco della carta, senza preventivo avviso al Titolare.

CONDIZIONI ECONOMICHE

CARTIMPRONTA CREDITO INDIVIDUALE A SALDO

Quote

▪ quota associativa	50,00 €
▪ commissione annua	50,00 €
▪ rinnovo	50,00 €

Spese

▪ spese invio e/c cartaceo	0,95 €
▪ spese invio e/c elettronico	0,00 €
▪ spese prod. e invio dds cartaceo	0,00 €
▪ spese ristampa rendiconto spese	0,00 €
▪ sostituzione carta x furto	0,00 €
▪ sostituzione carta x smarrimento	0,00 €

Commissioni

▪ com. ant. contante atm euro %	3,0000 %
▪ com. ant cont. atm euro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. atm extraeuro%	3,0000 %
▪ com.an.con.atm extraeuro min	3,00 €
▪ com. ant. cont. sport. euro %	3,0000 %
▪ com. ant. cont. sport. euro min	4,00 €
▪ com.ant.cont.sport.extra euro%	3,0000 %
▪ com.an.con.sport.extraeuro min	4,00 €
▪ comm. rifornimento carburante	0,00 €

- maggiorazione cambio % 1 1,5000 %

Valute

- gg valuta 15

Particolarità

- rebate soglia 1 0,00 %
- frequenza invio dds minima annuale
- bollo 0,00 %

CARTIMPRONTA GOLD PLUS

Quote

- quota associativa 130,00 €
- commissione annua 130,00 €
- rinnovo 130,00 €

Spese

- spese invio e/c cartaceo 0,95 €
- spese invio e/c elettronico 0,00 €
- spese prod. e invio dds cartaceo 0,00 €
- spese ristampa rendiconto spese 0,00 €
- sostituzione carta x furto 0,00 €
- sostituzione carta x smarrimento 0,00 €

Commissioni

- com. ant. contante atm euro % 3,0000 %
- com. ant cont. atm euro min 3,00 €
- com. ant. cont. atm extraeuro% 3,0000 %
- com.an.con.atm extraeuro min 3,00 €
- com. ant. cont. sport. euro % 3,0000 %
- com. ant. cont. sport. euro min 4,00 €
- com.ant.cont.sport.extra euro% 3,0000 %
- com.an.con.sport.extraeuro min 4,00 €
- comm. rifornimento carburante 0,00 €
- maggiorazione cambio % 2 1,5000 %

Valute

- gg valuta 15

Particolarità

- rebate soglia 1 0,00 %
- frequenza invio dds minima annuale
- bollo 0,00 %

¹ Maggiorazione per singola operazione in valuta diversa dall'euro. Le operazioni in valuta diversa da euro, oltre alla maggiorazione di cui sopra, sono soggette ad una commissione di conversione applicata dai circuiti internazionali che varia fino ad un massimo dell'1% in funzione del paese in cui viene effettuata l'operazione

² Maggiorazione per singola operazione in valuta diversa dall'euro. Le operazioni in valuta diversa da euro, oltre alla maggiorazione di cui sopra, sono soggette ad una commissione di conversione applicata dai circuiti internazionali che varia fino ad un massimo dell'1% in funzione del paese in cui viene effettuata l'operazione

RECESSO E RECLAMI

Recesso del Contratto

Il cliente ha sempre la facoltà di recedere dal rapporto relativamente ad una o più Carte mediante comunicazione scritta da inviarsi alla Banca, senza penalità e senza spese di chiusura. Il cliente dovrà restituire la Carta, debitamente invalidata, a mezzo raccomandata, ovvero mediante consegna a mano presso l'Agenzia di riferimento, ferma restando la responsabilità del Cliente per tutte le obbligazioni sorte a suo carico in conseguenza del presente contratto.

La Banca può recedere dal presente contratto, senza alcun onere per il Titolare con comunicazione scritta, con un preavviso di due mesi. Qualora intervenga una giusta causa, è in facoltà della Banca recedere immediatamente dal presente Contratto, mediante comunicazione scritta, dichiarando la nullità della Carta. Dal momento dell'invio della comunicazione, il cliente dovrà restituire la Carta a richiesta della Banca, o di altri soggetti a tale scopo incaricati. Il cliente ha diritto di richiedere che la Carta venga invalidata in sua presenza.

In caso di recesso o di mancato rinnovo della Carta il cliente deve rimborsare quanto dovuto a fronte degli utilizzi effettuati prima del recesso o della scadenza, oltre che gli addebiti diretti che saranno trasmessi alla Banca successivamente all'estinzione della Carta. Gli importi che il cliente dovrà rimborsare alla Banca saranno addebitati sul c/c collegato alla Carta.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

n. giorni 30

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano (a fronte del rilascio di "ricevuta") presso una delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:
Banco BPM S.p.A.
Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet:
www.bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclami@pec.bancobpm.it

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad

esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari

1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:

1. ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- se il cliente è retail;
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;

- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

www.consob.it

www.bancaditalia.it

www.giustizia.it

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma

ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

LEGENDA

A.T.M.	Acronimo inglese (Automatic Teller Machine) indica lo sportello automatico per il prelievo del denaro contante, comunemente detto "sportello bancomat".
Blocco carta	Operazione finalizzata a impedire l'utilizzo della carta da parte di terzi, in caso di furto, smarrimento, o in presenza di sospetto utilizzo fraudolento. Il blocco viene normalmente disposto dal Titolare tramite telefonata a un numero verde dedicato. Nei casi in cui, al furto o allo smarrimento, dovesse far seguito l'esecuzione di operazioni non autorizzate dal Titolare, dovrà essere sporta denuncia di quanto accaduto alle Autorità competenti.
Carta a Saldo	Carta che, entro il limite di utilizzo accordato, prevede il rimborso delle spese effettuate in un'unica soluzione
Carta aggiuntiva	Carta di credito emessa a favore di un soggetto, già titolare di carta, abbinata a un circuito internazionale (Visa/Mastercard) diverso da quello della carta principale
Carta familiare	Carta di credito emessa a favore di un familiare di un titolare di carta
Carta individuale	Carta di credito emessa a favore di una persona fisica titolare di un conto corrente acceso presso la Banca richiedente
Maggiorazione per singola operazione in valuta diversa dall'euro	La conversione in euro delle operazioni in valuta viene effettuata direttamente dai circuiti internazionali Visa e MasterCard in base al tasso di cambio rilevato giornalmente dai circuiti tramite diverse fonti informative ufficiali (Bloomberg, Reuters, Banche Centrali, ect...). La conversione viene effettuata al cambio del giorno in cui la transazione in valuta viene contabilizzata dai circuiti internazionali ed addebitata all'Emittente della carta; tale data può differire dalla data della transazione effettuata dal titolare della carta ed è indicativamente successiva di alcuni giorni rispetto all'acquisto. L'importo così convertito è sottoposto ad una maggiorazione del tasso di cambio applicata direttamente dai circuiti fino ad un massimo dell'1% e alla maggiorazione applicata dall'Emittente pari a 1,5%, a titolo di oneri di negoziazione. Nel rendiconto per le operazioni in valuta sono indicati: l'importo in valuta diversa dall'euro, il tasso di cambio applicato, la maggiorazione applicata dal circuito internazionale e la maggiorazione applicata dall'Emittente nonché l'importo convertito in euro comprensivo delle maggiorazioni.

Modalità "contactless"	Se il contratto lo prevede, è la modalità di pagamento associata a carte con tecnologia contactless che permette di effettuare tutti i pagamenti semplicemente avvicinando la carta agli appositi lettori pos . Inoltre, per importi fino a 25 euro non è necessario digitare il PIN, né firmare la ricevuta. La carta può essere utilizzata in modalità contactless in tutti i negozi dotati di lettori con simbolo .
P.I.N.	Acronimo inglese (Personal Identification Number) che identifica il codice segreto utilizzabile per autorizzare il pagamento sui terminali POS, per il prelievo di contante e per le altre operazioni informative o dispositive su ATM.
P.O.S.	Acronimo inglese (Point of Sale) utilizzato per identificare i terminali che consentono di effettuare l'acquisto/vendita di beni e servizi mediante l'utilizzo di una carta di pagamento.
Rebate program	Per le carte che lo prevedono, azzerata la quota annua intermedia e/o la quota annua di rinnovo nel caso in cui gli acquisti effettuati con carta nei 12 mesi precedenti siano pari ad una somma di spesa predefinita sul prodotto.
Rimissione della carta	Rimissione, successivamente al blocco, della carta