

Foglio informativo n. 420/014. Carta Prepagata. Carta Flash La Statale

Informazioni sulla banca.

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.

Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.

Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.

Sito Internet: www.intesasanpaolo.com.

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361.

Capogruppo del 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 Torino e codice fiscale 00799960158. Partita IVA 10810700152.

Codice A.B.I. 3069.2.

Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede:

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 prepagata

La carta prepagata è uno strumento di pagamento che incorpora una somma corrispondente al valore dei fondi ricevuti anticipatamente dall'emittente; il valore della carta prepagata diminuisce ogni volta che la carta viene utilizzata per effettuare pagamenti o prelievi. Le carte prepagate emesse dalle banche non sono generalmente collegate a un conto corrente e l'importo spendibile è deciso dal cliente quando provvede al loro avvaloramento entro i limiti stabiliti per il prodotto: grazie a questo limite di importo, esse sono spesso preferite dagli utenti per effettuare le Operazioni sui siti Internet.

Carta Flash La Statale: caratteristiche.

Carta Flash La Statale è una **carta prepagata al portatore ricaricabile** richiedibile dagli studenti e dal personale dell'Università degli Studi di Milano, avente le seguenti caratteristiche:

- funzione di carta universitaria ai fini dell'identificazione del soggetto per l'accesso ai locali dell'Ateneo e fruizione dei servizi erogati nei locali dell'Università degli Studi di Milano, indicati dalla stessa sul sito internet www.unimi.it;
- funzione di carta bancaria prepagata al portatore ricaricabile.

La Carta Flash La Statale al portatore ricaricabile può essere richiesta e attivata:

- tramite il sito internet della Banca, una volta effettuato l'accesso dall'area riservata del sito dell'Università
- presso qualsiasi Filiale Intesa Sanpaolo

Sarà possibile utilizzare la Carta Flash la Statale al Portatore Ricaricabile per:

- **pagare gli acquisti, in Italia e all'estero***, presso i negozi aderenti al circuito indicato sulla carta mediante l'utilizzo della carta e la digitazione del PIN, oppure l'apposizione della firma sulla memoria di spesa predisposta dall'Esercente;
* Per gli opportuni approfondimenti si rinvia allo specifico paragrafo sul servizio GeoControl.
- effettuare pagamenti a debito della carta mediante l'avvicinamento del telefono cellulare dotato di tecnologia NFC (Near Field Communication), oppure del Supporto fisico, alle apparecchiature POS contactless presso gli esercenti convenzionati col circuito MasterCard (c.d. **Proximity Payment**);

- **prelevare contante presso le Filiali della Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo che ha emesso la carta.** Il consenso all'esecuzione è dato mediante presentazione di un apposito modulo sottoscritto dal portatore, unitamente alla carta e ad un documento di identità in corso di validità;
- **prelevare contanti in Italia presso gli sportelli automatici abilitati** mediante l'utilizzo del Supporto e la digitazione del PIN;
- **effettuare ricariche su telefonia cellulare** dei principali operatori telefonici presso gli sportelli automatici (anche di altre Banche) abilitati in **Italia oppure tramite la funzionalità 'Ricarica SIM' presente nella App Intesa Sanpaolo Prepagate;**
- effettuare pagamenti per acquisti sui siti internet degli Esercenti certificati MasterCard Secure Code mediante digitazione dei dati della Carta e della Password personalizzata di accesso all'App Intesa Sanpaolo Prepagate;
- ricevere bonifici disposti tramite la procedura SEPA Credit Transfer (SCT) sull'IBAN della Carta;
- consultare la lista dei movimenti, disponibilità della Carta, tramite la funzionalità 'Saldo e movimenti' presente nella App Intesa Sanpaolo Prepagate, oppure tramite l'utilizzo del Supporto e del PIN presso uno sportello automatico abilitato delle Banche del Gruppo oppure da una qualsiasi Filiale di una Banca del Gruppo.

La Carta è utilizzabile entro il limite dell'importo caricato sulla Carta stessa ed entro il limite di pagamento giornalieri indicati in contratto e nel presente foglio informativo, e deve essere utilizzata entro il periodo di validità indicato sulla stessa.

Operazioni non consentite.

- effettuare prelievi di contante presso sportelli automatici all'estero;
- effettuare acquisti a mezzo posta o telefono e tutte le altre transazioni che non consentono la verifica in tempo reale del saldo disponibile sulla carta (esempio transazioni presso pedaggi autostradali della Società Autostrade che utilizzano terminali offline).

Rimborso del credito residuo.

Il rimborso del credito residuo presente sulla Carta può essere richiesto in qualsiasi momento presso una qualsiasi Filiale delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo fornendo il codice utente (riportato sul retro della carta) e un documento d'identità.

In caso di furto o smarrimento, può essere richiesto il rimborso fornendo, oltre al codice utente ed al documento di identità, la denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

A chi si rivolge.

Carta Flash La Statale al portatore Ricaricabile è riservata agli studenti ed al personale di detta Università e consente la loro autenticazione per la fruizione dei servizi telematici offerti dall'Ateneo, per mezzo di un certificato digitale emesso per conto dell'Università La Statale.

La carta, nella sua funzionalità di carta di pagamento, può essere **ceduta ad un terzo con emissione, su richiesta del Richiedente, di un nuovo supporto fisico anonimo riportante lo stesso numero di Carta e lo stesso codice IBAN di quella originaria (funzionalità al momento non disponibile).**

Modalità e limiti di ricarica.

L'importo massimo caricato sulla carta non può essere maggiore di € 999. Il caricamento può essere effettuato, anche da un terzo, con una delle seguenti modalità:

Dove.	Come.
Presso uno sportello automatico abilitato della Banca o delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo	- con una carta di pagamento, anche non emessa dalla Banca, abilitata ai circuiti indicati sullo sportello automatico - in contanti mediante l'utilizzo della Carta e del PIN
Presso le Filiali della Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo che ha emesso la Carta	- in contanti - mediante addebito in conto corrente (solo presso la Filiale ove il conto è intrattenuto)
Tramite i servizi a distanza della Banca o di una Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo	- con addebito su un conto corrente o su una carta Superflash, Pensione, Flash Up, Flash Up Studio La Statale e Flash Up Studio emessa dalla Banca o da una Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo
Con bonifico disposto tramite procedura SEPA Credit Transfer (SCT)	indicando l'IBAN della carta
Tramite l'apposita funzionalità di Ricarica Carta presente nell'App (funzionalità al momento non disponibile)	con addebito su una carta di pagamento abilitata, anche non emessa dalla Banca

A prescindere dalla modalità prescelta, ogni tentativo di caricamento superiore a 999 euro non andrà a buon fine.

Limiti di ricarica.

Importo massimo valorizzabile sulla carta	€ 999,00
Limite di ricariche nell'anno civile (da intendersi come la somma delle ricariche effettuate nell'arco dei 365 giorni conteggiati a partire dalla prima ricarica)	€ 2.500,00

Modalità e limiti di utilizzo.

Proximity Payment (funzionalità al momento non disponibile).

I pagamenti possono essere effettuati tramite il telefono cellulare grazie alle soluzioni tecnologiche realizzate dalla Banca che utilizzano il protocollo NFC (Near Field Communication) per il colloquio tra il telefono cellulare ed il POS.

I pagamenti tramite cellulare possono essere effettuati solo presso gli Esercenti dotati di apparecchiature POS abilitate ad accettare i pagamenti contactless MasterCard.

La soluzione attualmente utilizzata si basa sulla tecnologia HCE ed è disponibile per i telefoni cellulari Android che hanno i seguenti requisiti:

- Versione del sistema operativo Android 4.4 o superiore;
- Compatibilità con la tecnologia NFC;
- Installazione dell'Applicazione della Banca ("Intesa Sanpaolo Prepagate") disponibile su Google Store

Per maggiori informazioni consultare la Guida Operativa della Carta Flash La Statale al portatore disponibile sul sito internet della banca.

Pagamenti effettuati tramite il Supporto.

I pagamenti tramite Supporto possono essere effettuati:

- mediante l'utilizzo del Supporto e la digitazione del PIN;
- mediante l'utilizzo del Supporto e l'apposizione della firma sulla memoria di spesa;
- mediante semplice avvicinamento del Supporto alle apparecchiature POS contactless. Queste operazioni:
 - se hanno importo pari o inferiore a € 25 possono essere effettuate senza digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa;
 - se hanno importo superiore a € 25 sono convalidate mediante la digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa.

Casi particolari per i pagamenti effettuati tramite il Supporto

Se all'utenza telefonica è già associata un'altra carta di pagamento emessa dalla Banca (ad esclusione della Carta NextCard e del Bancomat) ed è già stata creata la Password, si applica quanto segue:

- a) la Password già creata è utilizzabile anche per effettuare con la Carta le Operazioni sui siti internet degli Esercenti certificati MasterCard SecureCode, le Operazioni di ricarica di utenze telefoniche cellulari tramite il Dispositivo Mobile, nonché per accedere alle funzioni dell'App La Tua Banca; il Portatore quindi, a seguito dell'attivazione della Carta, non riceve la Password Usa e Getta e non deve creare la Password;
- b) la modifica, la rigenerazione e il blocco della Password è efficace sia per la Carta sia per le altre carte di pagamento indicate sopra ed associate all'utenza telefonica.
- c)

Presso le seguenti tipologie di Esercenti, quali caselli Autostradali, parcheggi a pagamento e distributori automatici, il consenso all'esecuzione delle operazioni è dato mediante semplice inserimento della Carta nelle apparecchiature POS.

Ricarica SIM.

Con la Carta è possibile effettuare ricariche di SIM dei seguenti gestori telefonici:

- Poste Mobile
- TIM
- Tiscali Mobile
- Vodafone
- Wind
- 3 (Tre)
- Erg Mobile

Per effettuare la ricarica della SIM occorre procedere come segue:

- accedere all'App Intesa Sanpaolo Prepagate e selezionare la funzione di ricarica telefonica;
- scegliere l'importo della ricarica e indicare il numero di utenza telefonica da ricaricare e il relativo gestore telefonico;
- digitare il codice segreto definito dal Portatore denominato Password.

Questa operazione può essere effettuata anche presso gli sportelli automatici abilitati delle Banche del Gruppo mediante l'utilizzo del Supporto e la digitazione del PIN.

Limiti di utilizzo.

Limite di prelievo giornaliero presso sportelli automatici (ATM)	€ 250,00
Limite di prelievo mensile presso sportelli automatici (ATM)	€ 500,00
Limite di prelievo anno civile presso sportelli automatici (ATM)	€ 999,00
Limite di pagamento giornaliero	Nell'ambito dell'importo caricato sulla carta
Limite ricarica in Filiale in contanti*	€ 999,00
Limite ricarica in Filiale con addebito in conto	€ 999,00
Limite ricarica presso ATM con utilizzo di una carta della Banca o del Gruppo	€ 999,00
Limite ricarica presso ATM con utilizzo di una carta emessa da altre Banche	€ 500,00
Limite ricarica presso ATM in contanti	€ 999,00
Limite di ricariche giornaliere in contanti	Due
Limite mensile importo ricaricabile in contanti	€ 999,00

*con versamento in contanti in una Filiale della Banca Emittente o con bonifico per contanti in una Filiale del Gruppo

Rischi della Carta Flash La Statale

I rischi connessi alla Carta Flash La Statale come carta prepagata ricaricabile al Portatore 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 e del P.I.N., utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N.; pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del P.I.N., e la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.. Nel caso di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- nel caso di smarrimento o sottrazione della sola carta la possibilità che la stessa venga comunque utilizzata per l'operatività prevista senza la digitazione del P.I.N. . Nel caso di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- sospensione da parte della Banca dell'utilizzo della Carta e dei dati relativi alla stessa (come il PIN, il Codice Utente e la Password), secondo quanto indicato in contratto al paragrafo Sospensione della Carta.

Fondi di garanzia: Il credito relativo agli importi caricati sulla Carta non è coperto da fondi di garanzia

Servizi aggiuntivi attivi nella carta.

Servizio GeoControl.

Sulla Carta è attivo il servizio GeoControl, un nuovo strumento di prevenzione frodi che consente di scegliere l'ambito geografico di utilizzo della Carta, escludendo i Paesi esteri che non si sono ancora adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei.

Al momento della sottoscrizione, alla Carta è attribuito automaticamente il "Profilo limitato", che consente di operare solo nei Paesi, compresa l'Italia, che si sono già adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei (vedi Tabella 1 in Legenda).

Il profilo assegnato può essere modificato ogni volta lo si desidera in Filiale, contattando il Numero Verde 800 444 223 attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (da cellulare e dall'estero a pagamento secondo le tariffe applicate dal gestore telefonico +3902 87109001):

- Limitato: Carta abilitata a pagamenti POS, non effettuati su internet o tramite telefono, solo nei Paesi esteri, compresa l'Italia, che si sono già adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei (vedi Tabella 1 in Legenda).
- Mondo: Carta abilitata a prelievi e pagamenti in tutti i Paesi.

Se la Carta è utilizzata fuori dall'area geografica consentita, l'Operazione non viene eseguita.

Servizi aggiuntivi attivabili a richiesta del cliente.

Servizio Informativo SMS.

Il Portatore può attivare successivamente alla sottoscrizione della carta, con le modalità previste in contratto, il Servizio Informativo SMS per ricevere un messaggio SMS sull'utenza cellulare indicata nella domanda di attivazione, ogni volta che tramite la Carta viene effettuata un'operazione superiore al limite stabilito nella domanda (importo massimo euro 300,00). 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 tramite uno sportello automatico abilitato delle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo.

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, Wind, Tre, PosteMobile, CoopVoce, Fastweb.

Condizioni economiche.

Dettaglio Condizioni Economiche.

Spese fisse.

Costo acquisto carta	€ 0,00
Canone mensile App	€ 0,00

Spese variabili.

Costi di ricarica.

Costo prima ricarica in Filiale contestuale alla richiesta della Carta	€ 0,00
Costo ricarica in filiale con regolamento in contanti	€ 1,00
Costo ricarica da sportelli automatici abilitati del Gruppo con carte emesse da banche del Gruppo	€ 1,00
Costo ricarica da sportelli automatici abilitati del Gruppo con carte emesse da altre banche	€ 2,00
Costo ricarica da sportelli automatici abilitati del Gruppo con regolamento in contanti	€ 0,00
Costo ricarica carta via Internet o tramite App La Tua Banca	€ 1,00

Gestione della liquidità.

Costo prelievo in Euro su sport. aut. abilitati stessa Banca	€ 0,00
Costo prelievo in Euro su sport. aut. abilitati Banche del Gruppo	€ 0,00
Costo prelievo su sport. aut. abilitati altre Banche in Italia	€ 2,00
Costo prelievo in filiale	€ 0,00
Costo per rimborso a fronte di estinzione	€ 0,00

Altri servizi di pagamento.

Costo pagamento presso esercenti	€ 0,00
Costo pagamento presso esercenti tramite App La tua Banca	€ 0,00
Costo ricarica cellulare su sportelli automatici abilitati in Italia	€ 0,00
Costo per ricarica SIM telefonica tramite App La tua Banca	€ 0,00
Costo pagamento Area C del Comune di Milano su sportelli automatici abilitati	€ 0,00
Costo pagamento servizi Pubblica Amministrazione su sport. Automatici abilitati Banche del Gruppo	€ 1,10
Costo ricarica Abbonamento Trasporti su sportelli automatici abilitati	€ 0,00

Altre voci.

Commissione di conversione valuta sull' importo di operazioni non in Euro	1,0000 %	(1)
Costo interrogazione movimenti	€ 0,00	
Costo interrogazione limiti operativi	€ 0,00	
Costo blocco per smarrimento/furto dati della Carta, del Dispositivo Mobile della SIM	€ 0,00	
Costo di sostituzione Supporto	€ 2,50	(2)
Costo per invio PIN cartaceo	€ 0,00	
Costo per invio PIN elettronico	€ 0,00	

(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.

(2) Tale voce di costo si applica nel caso in cui il Richiedente cede la Carta ad un terzo e chiede alla Banca l'emissione di un Supporto anonimo riportante lo stesso numero. Funzionalità al momento non disponibile.

Informazioni relative alla commercializzazione a distanza.
Richiesta Carta.

La richiesta di emissione della carta di pagamento può essere effettuata secondo la seguente modalità: dall'area riservata del sito internet dell'Università degli Studi di Milano il Richiedente accede al sito della Banca ed invia alla Banca stessa la richiesta di emissione della Carta. Il Richiedente potrà richiedere una sola carta FLASH La Statale.

Conclusione del contratto.

La conclusione del contratto avviene come segue.

Dall'area riservata del sito internet dell'Università degli Studi di Milano il Richiedente accede al sito della Banca ed invia alla Banca stessa la richiesta di emissione della Carta. La Banca, dopo aver ricevuto tale richiesta, invia un messaggio di conferma all'indirizzo di posta elettronica assegnato dall'Università degli Studi Milano al Richiedente. Il contratto si considera concluso nel momento in cui il Richiedente riceve tale messaggio. Contestualmente la Banca invia anche un esemplare del contratto concluso al suddetto indirizzo di posta elettronica.

Esecuzione del contratto.

La Banca dà immediata esecuzione al contratto che inizia quindi prima che sia decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso di cui al punto seguente.

Diritto di recesso del Richiedente – Termini per l'esercizio del diritto.

Il Richiedente (ai sensi dell'art. 67duodecies del D. Lgs. n. 206/2005) ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto stesso (individuata secondo quanto indicato sopra al punto "Conclusione del contratto").

Modalità per l'esercizio del diritto di recesso.

L'eventuale comunicazione di recesso deve essere spedita, entro il termine di 14 giorni lavorativi sopra indicato, mediante:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:
Intesa Sanpaolo S.p.A.
Servizio Filiale Virtuale Via Lamaro, 25 – 00173 ROMA
- consegna presso qualsiasi filiale della Banca o di una Banca del Gruppo.

Conseguenze del diritto di recesso.

Se il Richiedente comunica il recesso dal contratto, dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte della Banca, la Carta viene bloccata. Per ricevere il rimborso dell'eventuale importo residuo caricato sulla Carta, il Richiedente deve recarsi presso una qualsiasi filiale della Banca o di una Banca del Gruppo.

Il Richiedente deve pagare i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del diritto di recesso, secondo quanto previsto nelle condizioni economiche riportate nel presente Foglio Informativo.

Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato.

La commercializzazione della Carta e la conclusione del contratto avvengono via internet. Non vi sono costi o oneri diversi da quelli eventualmente dovuti a terzi dal Richiedente per il collegamento a internet.

Recapiti che permettono di contattare rapidamente la Banca.

Il Richiedente può comunicare con la Banca utilizzando i seguenti recapiti:

- Numero verde Assistenza ai Servizi via Internet della Banca pubblicato sull'home page del Sito;
- Numero Verde dedicato e gratuito da rete fissa o da cellulare 800 303 306
- Dall'estero a pagamento – secondo le tariffe applicate dal suo gestore telefonico – al numero +39.011.8019230

Avvertenze.

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.

Richiesta di rettifica

Nel caso di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto oppure nel caso di mancata esecuzione di un pagamento, il cliente può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza alla Banca per iscritto allo sportello presentandosi in filiale.

Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo le ore 16:30 tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.

La richiesta di rettifica deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito o accredito.

Recesso e reclami.

Durata e Recesso.

Il contratto è a tempo indeterminato.

La cessazione, a qualsiasi causa dovuta, della funzione di carta universitaria o del rapporto di studio o di lavoro del Richiedente con l'Università degli Studi di Milano determina automaticamente la cessazione del contratto.

Se il Portatore manifesta ancora la necessità di una carta prepagata, potrà acquistarne un'altra tra quelle a catalogo della banca.

Fermo quanto riportato alla Sezione "Informazioni relative alla commercializzazione a distanza", il Portatore può recedere dal contratto in qualsiasi momento con effetto immediato presentando comunicazione scritta presso una filiale della Banca o di una Banca del Gruppo. La Banca può recedere dal rapporto dandone comunicazione al Portatore con preavviso di almeno due mesi. A causa della natura "al portatore" della Carta, il recesso è comunicato dalla Banca sul Sito ed è quindi onere del Portatore consultare periodicamente il Sito stesso; il contratto cessa alla data di scadenza del preavviso.

La Banca può inoltre recedere dal contratto senza preavviso in caso di violazione delle norme contrattuali da parte del Portatore o nel caso in cui le dichiarazioni fornite al momento della richiesta della Carta risultino alla Banca non veritiere, oppure qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005, dandone immediata comunicazione al Portatore. A causa della natura "al portatore" della Carta, il recesso della Banca è comunicato sul Sito ed è quindi onere del Portatore consultare periodicamente il Sito stesso; il contratto cessa alla data di pubblicazione sul Sito della comunicazione di recesso.

Il rimborso dell'eventuale importo monetario residuo caricato sulla Carta deve essere richiesto dal Portatore alla Banca entro il termine di prescrizione ordinaria previsto dalla legge esibendo un documento di identità in corso di validità e il Supporto.

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.

Se è previsto un termine di preavviso, la chiusura del rapporto è da intendersi al termine di tale periodo di tempo.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**,
- per posta elettronica alla casella assistenza.reclami@intesaspaolo.com,
- per posta elettronica certificata (PEC) a assistenza.reclami@pec.intesaspaolo.com,
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie" sul sito www.intesaspaolo.com.

La Banca deve rispondere entro 30 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 BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario 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 BancarioFinanziario 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.)
Banche del Gruppo	Banca CR Firenze - Banca Fideuram - Banca Prossima - Banco di Napoli - Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia - Cassa di Risparmio del Veneto - Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna - Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia - Cassa di Risparmio in Bologna -Intesa Sanpaolo -Intesa Sanpaolo Private Banking.
Circuito di pagamento	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
Codici	Codice Utente attribuito alla carta per l'utilizzo mediante Internet.
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.
SEPA	SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro diversi dal contante sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. La SEPA riguarda 34 paesi (tutti i paesi dell'Unione Europea più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco e la Repubblica di San Marino).
Tabella 1	GeoControl: Elenco dei Paesi del "Profilo limitato" Albania, Andorra, Antartide, Armenia, Austria, Azerbaijan, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Groenlandia, Guadalupe, Irlanda, Islanda, Isole Faroe, Israele, Italia, Kazakistan, Kosovo, Kirgizstan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Martinica, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Repubblica Ceca, Romania, Russia, San Marino, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stato della Città del Vaticano, Svezia, Svizzera, Tajikistan, Turchia, Turkmenistan, Ucraina, Ungheria, Uzbekistan.