

## **Foglio informativo Piano isyPrime Conto di pagamento e Carta di debito**

### **Informazioni sulla banca**

**Isybank S.p.A.**

Sede Legale: Via Monte di Pietà,8 - 20121 MILANO

Numero Verde per chiamate dall'Italia: 800 303 303

Per chiamate dall'estero: +39.011.80.19.200.

Indirizzo Internet: [www.isybank.com](http://www.isybank.com)

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5692

Appartenente a: Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Socio Unico, Direzione e Coordinamento: Intesa Sanpaolo S.p.A

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale 05435910962

Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)

Codice ABI 03385

### **Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede**

Nel caso di Offerta Fuori Sede i dati e la qualifica del soggetto incaricato sono indicati nell'apposito allegato al presente Foglio Informativo.

## **Che cos'è il conto di pagamento**

Il conto di pagamento è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il Cliente: gestisce il denaro depositato dal Cliente con una serie di servizi (versamento e prelievo di contante e pagamenti nei limiti del saldo disponibile). Al conto di pagamento sono collegati altri servizi quali carta di debito (cfr. "Che cos'è la carta di debito"), bonifici e addebiti diretti (cfr. "Bonifici e Addebiti diretti").

Il conto di pagamento è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al titolare del conto di pagamento, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi che assicura a ciascun titolare del conto di pagamento una copertura fino a 100.000 euro.

Oltre tale importo esiste il rischio connesso all'applicazione del "bail-in" - introdotto dalla Direttiva 2014/59/UE e recepito in Italia con i decreti legislativi 180 e 181 del 16/11/2015 volto a prevenire e gestire le eventuali situazioni di crisi delle banche. La logica del "bail-in" stabilisce in particolare la gerarchia dei soggetti che saranno coinvolti nel salvataggio di una banca. Secondo tali regole, solo dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa, si passa a quella successiva secondo questa gerarchia:

- a. Azionisti;
- b. detentori di altri titoli di capitale;
- c. altri creditori subordinati (tra i quali i detentori di obbligazioni subordinate);
- d. creditori senza garanzie reali (es. pegno, ipoteca) né personali (es. fideiussione) tra i quali:
  - detentori di obbligazioni non subordinate e non garantite;
  - detentori di certificate;
  - clienti che hanno derivati con la banca, per l'eventuale saldo creditore a loro favore dopo lo scioglimento automatico del derivato;
  - titolari di conti correnti e altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante, diversi dai soggetti indicati al punto successivo;

- e. persone fisiche, microimprese, piccole e medie imprese titolari di conti correnti ed altri depositi per l'importo oltre i 100.000 euro per depositante (la cosiddetta depositor preference).

Altri rischi possono essere legati:

- allo smarrimento o al furto di carta di debito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il titolare del conto di pagamento osserva le comuni regole di prudenza e attenzione;
- al rischio di tasso di cambio per disposizioni di incasso e pagamento in valuta estera;
- all'inesatta indicazione dei dati da parte del Cliente nel disporre operazioni di pagamento; in questo caso, il Cliente resta responsabile delle eventuali conseguenze derivanti da tale errore.

Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chieda o si procuri il relativo foglio informativo.

## Che cos'è la carta di debito

La carta di debito è uno strumento di pagamento che permette al Cliente, in base a un contratto con la propria banca, di acquistare beni e/o servizi presso qualsiasi esercizio aderente ai circuiti ai quali la carta è abilitata, anche online, o di prelevare contante con addebito immediato sul conto di pagamento cui la carta è collegata.

La carta di debito per i clienti della Banca è appoggiata ad un rapporto di conto di pagamento e viene emessa in formato digitale con possibilità per il Cliente di richiedere il supporto fisico.

Tra i principali rischi della carta, vanno tenuti presenti:

- la possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi/prelievi in valuta diversa dall'euro;
- lo smarrimento o il furto di dati identificativi e codici per l'accesso all'utilizzo della carta digitale, ma sono anche ridotti al minimo se il titolare della carta osserva le comuni regole di prudenza e attenzione;
- lo smarrimento o la sottrazione del supporto fisico e ogni altro caso di utilizzo non autorizzato da parte di terzi della Carta e del PIN. Nel caso di smarrimento o sottrazione del supporto fisico, anche la possibilità che lo stesso venga comunque utilizzato per l'operatività prevista senza la digitazione del PIN. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia del supporto fisico e del PIN, oltre che la massima riservatezza nell'uso del PIN medesimo.

## Piano isyPrime

Il Piano è dedicato ai clienti consumatori e ricomprende Conto di pagamento e Carta di debito.

Il contratto del Conto di pagamento e il contratto della Carta di debito sono a tempo indeterminato. I contratti sono riservati a soggetti residenti in Italia.

IsyPrime è dedicato ai clienti digitali con un'operatività transazionale su prelievi, incassi e pagamenti ampia ed evoluta, non facilmente preventivabile ex ante, che preferisce costi forfettari certi a commissioni a consumo. Il piano soddisfa le esigenze della clientela che apprezza elementi particolarmente distintivi e caratterizzanti dei propri strumenti di pagamento come la carta personalizzata.

L'apertura del Piano viene effettuata a mezzo App; è disponibile solo per conto monointestato e il Cliente può essere titolare di un solo Piano.

Il Piano prevede l'addebito di un unico canone mensile che ricomprende il Conto di pagamento, la Carta di debito inclusa nel Piano e i costi fissi relativi alle spese per la gestione del conto.

I costi fissi sono:

Canone mensile del Piano, tale voce include:

- a. canone mensile del conto di pagamento:
  - registrazione contabile di tutte le operazioni effettuate a valere sul conto di pagamento tramite APP e/o sportelli automatici;
  - spese trimestrali per conteggio degli interessi, se previsti, e delle competenze;
- b. canone mensile della Carta di debito inclusa nel Piano.

Il canone viene addebitato sul Conto l'ultimo giorno del mese di riferimento, oppure al momento dell'estinzione del Piano. In caso di estinzione il canone è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è rimasto in vigore. Il canone non viene conteggiato per il giorno di accensione.

Nel caso di apertura del conto negli ultimi cinque giorni del mese, il calcolo del canone mensile decorre dal mese successivo.

Per procedere all'apertura del Piano il Cliente deve avere sottoscritto il contratto My Key che disciplina tra l'altro: l'utilizzo della firma digitale, l'attribuzione di credenziali al Cliente ai fini della sua identificazione e il servizio per operare a distanza con la banca. Per maggiori informazioni su My Key, leggere il Foglio Informativo contenuto nel Fascicolo dei Fogli informativi dei servizi accessori del Piano isyPrime.

In caso di modifica del Piano, si applicano le seguenti regole:

se il nuovo Piano prevede maggiori funzionalità e servizi rispetto al Piano precedente (cosiddetto "Upgrade"):

- il canone mensile del nuovo Piano si applica dal giorno successivo alla data della modifica del Piano;

- le restanti condizioni del nuovo Piano si applicano dal momento della modifica del Piano;
- se il nuovo Piano prevede funzionalità e servizi inferiori rispetto al Piano precedente (cosiddetto “Downgrade”):
- il canone mensile del nuovo Piano si applica dal giorno successivo alla data della modifica del Piano;
  - le restanti condizioni del nuovo Piano si applicano dal giorno successivo alla data della modifica del Piano.
- Per maggiori informazioni circa i piani disponibili si può fare riferimento agli specifici FOGLI INFORMATIVI disponibili per ogni Piano.

La Carta di debito inclusa nel Piano ha una durata di 5 anni e deve essere utilizzata entro la data di scadenza che viene messa a disposizione tramite il Servizio a distanza e riportata sul supporto fisico, ove richiesto. La Carta in scadenza viene sostituita di iniziativa della Banca.

La Carta di debito inclusa nel Piano emessa in formato digitale consente di:

- effettuare pagamenti online con il servizio Pagamenti sicuri internet;
- effettuare pagamenti tramite POS con il servizio Pagamenti con Dispositivo mobile, negli esercizi commerciali che aderiscono ai circuiti PagoBANCOMAT® e MasterCard in Italia e all'estero\*, previa installazione e configurazione di una delle app di pagamento disponibili per il proprio Dispositivo mobile come dettagliato nella Guida ai Servizi;
- ricevere somme di denaro trasmesse da Esercenti convenzionati con il circuito MasterCard e/o inviate da parte di titolari di carte operanti su tale circuito attraverso il Servizio di ricezione denaro;
- abilitare il servizio BANCOMAT Pay®;
- prestare il consenso all'esecuzione di una serie di Operazioni di pagamento ricorrenti;
- possibilità di richiedere carte virtuali sulla base del servizio Pagamenti sicuri internet;
- possibilità di modificare tramite l'app del Servizio a distanza i limiti della Carta entro i massimali stabiliti dalla Banca senza indicazione di un termine di cui all'art. 5. I limiti sono modificabili senza indicazione di un termine tramite collegamento telefonico al Servizio a distanza\*\*.

Inoltre, se il titolare richiede anche il supporto fisico della Carta, previa la sua attivazione potrà effettuare anche le seguenti operazioni:

- prelevare contanti in Italia e all'estero\* presso gli sportelli automatici contraddistinti dai marchi BANCOMAT® e MasterCard;
- prelevare contanti in Italia presso i Punt Operativi Convenzionati;
- richiedere contante tramite il Servizio Cash back;
- effettuare pagamenti tramite POS negli esercizi commerciali che aderiscono ai circuiti PagoBANCOMAT® e MasterCard in Italia e all'estero\*;
- versare contanti e assegni sul conto presso gli sportelli automatici abilitati\*\*\* delle Banche Italiane del Gruppo Intesa Sanpaolo.

La Carta con supporto fisico è utilizzabile tramite Cassa Veloce Assistita in alcune Filiali\*\*\*\* di Intesa Sanpaolo per visualizzare la lista movimenti e il saldo del conto e per eseguire le seguenti operazioni a valere sul "Limite operazioni di pagamento" della Carta di cui alla tabella più oltre riportata:

- bonifico SEPA;
- giroconto;
- pagamento F24 ordinario e semplificato;
- pagamento MAV;
- ricaricare il cellulare per TIM, Vodafone, WindTre, PosteMobile, Fastweb, Tiscali, Coop Voce\*\*\*\*\*;
- pagamento CBILL/pagoPA;
- pagamento bollo auto;
- pagamento bollettini postali premarcati di aziende convenzionate;
- ricarica carta prepagata.

Queste operazioni rientrano nel “Limite operazioni di pagamento” di cui alla tabella sotto riportata.

\* Per gli opportuni approfondimenti si rinvia allo specifico paragrafo sul servizio GeoControl.

\*\* Servizio di futura attivazione

\*\*\*Si intendono gli ATM e le Casse Veloci Assistite.

\*\*\*\* Il servizio verrà esteso progressivamente presso le filiali; l'elenco delle filiali dotate di Cassa Veloce Assistita è disponibile in un'apposita FAQ sul sito Isybank.

\*\*\*\*\* Servizio di futura attivazione presso gli ATM

## Promozioni

**Promozione valida dal 03.02.2024 al 27.04.2026 per la sottoscrizione di un nuovo piano isyPrime monointestato o per la modifica in isyPrime di un piano monointestato già in essere**

Se hai meno di 35 anni e sottoscrivi il piano isyPrime, il canone mensile del conto è azzerato e l'imposta di bollo è assolta dalla banca fino al compimento dei 35 anni di età.

A decorrere dal primo giorno del mese successivo del compimento dei 35 anni di età verrà applicato il canone mensile del conto nella misura indicata alla data di sottoscrizione del Piano e verrà applicata l'imposta di bollo.

Se hai meno di 35 anni, la promozione è valida anche in caso di upgrade al piano isyPrime da uno degli altri piani isybank di cui sei titolare.

La promozione decade in caso di downgrade dal piano isyPrime in promozione a uno degli altri piani isybank, anche se hai meno di 35 anni. In tal caso verrà applicato il canone mensile nella misura indicata nel contratto e verrà applicata l'imposta di bollo. In caso di successivo upgrade al piano isyPrime, il cliente in possesso dei requisiti accederà alla promozione se ancora in corso di validità.

## Per saperne di più

La Guida pratica al conto corrente, che orienta nella scelta del conto;

La Guida pratica "I Pagamenti nel commercio elettronico", che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online, entrambe le guide sono disponibili sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della banca [www.isybank.com](http://www.isybank.com)

## Condizioni economiche

### Principali condizioni economiche

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali penali, oneri fiscali e spese di scritturazione contabile e rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto di pagamento.

Questo vuol dire che il prospetto non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo Cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto, messi a disposizione dalla banca.

È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno, riportato nell'estratto conto o nel Riepilogo delle spese, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

#### VOCI DI COSTO

|                                                    | VALORE        | NOTE |
|----------------------------------------------------|---------------|------|
| Spese per l'apertura del conto                     | Non applicata |      |
| Spese fisse                                        |               |      |
| Tenuta del conto                                   |               |      |
| Canone annuo per tenuta del conto                  | 153,00 €      |      |
| di cui:                                            |               |      |
| Canone mensile                                     | 9,90 €        | (1)  |
| Imposta di bollo                                   | 34,20 €       | (2)  |
| Numero di operazioni incluse nel canone annuo      | Illimitato    |      |
| Gestione liquidità                                 |               |      |
| Spese annue per conteggio interessi e competenze   | 0,00 €        |      |
| Servizi di pagamento                               |               |      |
| Rilascio di una carta di debito internazionale     | 0,00 €        | (3)  |
| di cui:                                            |               |      |
| Acquisto carta digitale                            | 0,00 €        |      |
| Sostituzione carta digitale                        | 0,00 €        |      |
| Rilascio di una carta di credito                   | 3,90 €        |      |
| di cui:                                            |               |      |
| Canone mensile carta di credito                    | 3,90 €        |      |
| Acquisto carta di credito digitale                 | 0,00 €        |      |
| Rinnovo della carta di credito digitale a scadenza | 0,00 €        |      |
| Sostituzione della carta di credito digitale       | 0,00 €        |      |

|                                                                                                                                                                     |                          |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|
| Rilascio moduli assegni                                                                                                                                             | Servizio non disponibile |      |
| Home Banking                                                                                                                                                        |                          |      |
| Canone annuo per internet banking e phone banking                                                                                                                   | 0,00 €                   |      |
| Spese variabili                                                                                                                                                     |                          |      |
| Gestione liquidità                                                                                                                                                  |                          |      |
| Invio estratto conto                                                                                                                                                | 0,00 €                   | (4)  |
| Documentazione relativa a singole operazioni:                                                                                                                       |                          |      |
| Costo copia singolo documento recapitata in formato elettronico                                                                                                     | 1,95 €                   |      |
| Costo copia singolo documento recapitata per raccomandata                                                                                                           | 4,45 €                   |      |
| Servizi di pagamento                                                                                                                                                |                          |      |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso le banche del gruppo Intesa Sanpaolo                                                                          | 0,00 €                   |      |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario - area SEPA                                                                         | 0,00 €                   |      |
| Bonifico – SEPA                                                                                                                                                     | 0,00 €                   | (5)  |
| Bonifico – Extra SEPA                                                                                                                                               |                          |      |
| Le seguenti condizioni sono applicabili a tutti i bonifici espressi in divisa diversa da euro e ai bonifici espressi in euro da o verso paesi esterni all'area SEPA |                          |      |
| Accredito bonifico in ingresso                                                                                                                                      | 12,00 €                  |      |
| Addebito disposizione di bonifico                                                                                                                                   | 12,00 €                  |      |
| Ordine permanente di bonifico                                                                                                                                       | 0,00 €                   | (6)  |
| Addebito diretto                                                                                                                                                    | 0,00 €                   | (7)  |
| Addebito diretto a favore di intermediari finanziari esterni al gruppo Intesa Sanpaolo                                                                              | 0,00 €                   | (8)  |
| Ricarica carta prepagata                                                                                                                                            | 0,00 €                   | (9)  |
| Interessi somme depositate                                                                                                                                          |                          |      |
| Interessi creditori                                                                                                                                                 |                          |      |
| Tasso creditore annuo nominale                                                                                                                                      | 0,00 %                   |      |
| Fidi e sconfinamenti                                                                                                                                                |                          |      |
| Fidi                                                                                                                                                                |                          |      |
| Sul conto non sono ammessi fidi                                                                                                                                     |                          |      |
| Sconfinamenti                                                                                                                                                       |                          |      |
| Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido                                                                                             | 0,00 %                   |      |
| Commissione di istruttoria veloce per utilizzi in assenza di fido                                                                                                   | Non applicata            |      |
| Disponibilità somme versate                                                                                                                                         |                          |      |
| Disponibilità economica                                                                                                                                             |                          |      |
| Contanti                                                                                                                                                            | 0 gg                     |      |
| Assegni Bancari tratti sulla stessa filiale presso cui viene effettuato il versamento                                                                               | Non previsti             | (10) |
| Assegni Circolari emessi dalla Banca                                                                                                                                | Non previsti             | (11) |
| Assegni Bancari tratti su altre filiali della Banca                                                                                                                 | Non previsti             | (10) |
| Assegni di traenza tratti sulla Banca                                                                                                                               | Non previsti             | (12) |
| Assegni Circolari emessi da altre Banche del Gruppo                                                                                                                 | 3 gg                     |      |
| Assegni Circolari emessi da altre Banche                                                                                                                            | 3 gg                     |      |
| Vaglia emessi dalla Banca d'Italia                                                                                                                                  | 3 gg                     |      |
| Assegni Bancari e Assegni di traenza tratti su altre Banche del Gruppo                                                                                              | 3 gg                     |      |
| Assegni Bancari e Assegni di traenza tratti su altre Banche                                                                                                         | 3 gg                     |      |
| Titoli postali 'standardizzati'                                                                                                                                     | 3 gg                     |      |
| Disponibilità giuridica                                                                                                                                             |                          |      |
| Contanti                                                                                                                                                            | 0 gg                     |      |
| Assegni Bancari tratti sulla stessa filiale presso cui viene effettuato il versamento                                                                               | Non previsti             | (10) |
| Assegni Circolari emessi dalla Banca                                                                                                                                | Non previsti             | (11) |
| Assegni Bancari tratti su altre filiali della Banca                                                                                                                 | Non previsti             | (10) |
| Assegni di traenza tratti sulla Banca                                                                                                                               | Non previsti             | (12) |

|                                                                        |      |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| Assegni Circolari emessi da altre Banche del Gruppo                    | 6 gg |
| Assegni Circolari emessi da altre Banche                               | 6 gg |
| Vaglia emessi dalla Banca d'Italia                                     | 6 gg |
| Assegni Bancari e Assegni di traenza tratti su altre Banche del Gruppo | 6 gg |
| Assegni Bancari e Assegni di traenza tratti su altre Banche            | 6 gg |
| Titoli postali 'standardizzati'                                        | 6 gg |

## Altre condizioni economiche

| VOCI DI COSTO                                                                                                                                                                            | VALORE       | NOTE |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|
| Operatività corrente e gestione della liquidità                                                                                                                                          |              |      |
| Prelievo cardless agli sportelli automatici delle banche italiane del gruppo Intesa Sanpaolo                                                                                             | 0,00 €       |      |
| Versamento contante e assegni agli sportelli automatici abilitati delle banche italiane del gruppo Intesa Sanpaolo                                                                       | 0,00 €       | (13) |
| Tenuta del conto (spese diverse dal canone annuo)                                                                                                                                        |              |      |
| Invio Documento di sintesi                                                                                                                                                               | 0,00 €       | (14) |
| Invio comunicazioni in forma cartacea                                                                                                                                                    | 0,70 €       | (15) |
| Periodicità invio Estratto conto                                                                                                                                                         | Trimestrale  | (16) |
| Periodicità invio Documento di sintesi periodico                                                                                                                                         | Annuale      | (16) |
| Remunerazione delle giacenze                                                                                                                                                             | Non prevista |      |
| Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico                                                                                                  | Non previste |      |
| Servizi di pagamento                                                                                                                                                                     |              |      |
| Bonifico Instant SEPA                                                                                                                                                                    | 0,00 €       |      |
| Giroconto                                                                                                                                                                                | 0,00 €       | (17) |
| Bonifico rifiutato o stornato per dati inesatti o incompleti                                                                                                                             | 0,00 €       |      |
| Revoca del bonifico su richiesta del cliente, ove ammessa                                                                                                                                | 0,00 €       | (18) |
| Pagamento MAV                                                                                                                                                                            | 0,00 €       |      |
| Ricarica cellulare via app                                                                                                                                                               | 0,00 €       |      |
| Pagamento CBILL / pagoPA                                                                                                                                                                 | 0,00 €       |      |
| Pagamento bollo auto                                                                                                                                                                     | 0,00 €       |      |
| Pagamento bollettini postali premarcati                                                                                                                                                  | 0,00 €       | (19) |
| Pagamento F24 ordinario o semplificato                                                                                                                                                   | 0,00 €       |      |
| Prenotazione per emissione e ritiro assegni circolari presso Intesa Sanpaolo                                                                                                             | 5,50 €       |      |
| Pratica di smarrimento / furto assegni circolari                                                                                                                                         | 20,00 €      |      |
| Assegni negoziati (costi a carico del cliente versante)                                                                                                                                  |              |      |
| Assegni ritornati protestati                                                                                                                                                             |              |      |
| Al calcolo percentuale, effettuato sul valore facciale dell'assegno e nei limiti minimi e massimi indicati, vengono aggiunte le spese di protesto e le spese reclamate da corrispondenti |              |      |
| Percentuale applicata al valore facciale dell'assegno                                                                                                                                    | 2,00 %       |      |
| Minimo                                                                                                                                                                                   | 11,00 €      |      |
| Massimo                                                                                                                                                                                  | 20,00 €      |      |
| Assegno segnalato insoluto in check image truncation                                                                                                                                     | 7,00 €       | (20) |
| Assegno segnalato irregolare in check image truncation                                                                                                                                   | 7,00 €       | (20) |
| Restituzione assegno irregolare non negoziabile                                                                                                                                          | 8,00 €       | (21) |
| Altro                                                                                                                                                                                    |              |      |
| Al rapporto si applica un Tasso di mora nelle misure indicate alle voci 'Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate relative agli 'Sconfinamenti in assenza di fido'           |              |      |

## Condizioni economiche della “carta di debito” del Piano

| VOCI DI COSTO | VALORE | NOTE |
|---------------|--------|------|
| Spese fisse   |        |      |

|                                                                                                                    |         |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|
| Acquisto carta digitale                                                                                            | 0,00 €  |      |
| <b>Spese variabili</b>                                                                                             |         |      |
| Acquisto del supporto fisico in plastica riciclata                                                                 | 0,00 €  |      |
| Acquisto del supporto fisico personalizzato in plastica riciclata                                                  | 0,00 €  |      |
| Sostituzione carta digitale                                                                                        | 0,00 €  | (22) |
| Sostituzione supporto fisico in plastica riciclata                                                                 | 5,00 €  | (23) |
| Sostituzione supporto fisico personalizzato in plastica riciclata                                                  | 12,50 € | (24) |
| Spedizione supporto fisico della carta a mezzo raccomandata                                                        | 3,80 €  | (25) |
| <b>Gestione liquidità e servizi di pagamento</b>                                                                   |         |      |
| Versamento contante e assegni agli sportelli automatici abilitati delle banche italiane del gruppo Intesa Sanpaolo | 0,00 €  | (13) |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso le banche del gruppo Intesa Sanpaolo                         | 0,00 €  |      |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario - area SEPA                        | 0,00 €  |      |
| Prelievo di contante allo sportello automatico presso altra banca/intermediario - area extra SEPA                  | 0,00 €  |      |
| Prelievo presso Punti operativi convenzionati                                                                      | 0,00 €  | (26) |
| Richiesta di contante tramite il servizio Cash back                                                                | 2,00 €  | (27) |
| Pagamento presso esercenti                                                                                         | 0,00 €  |      |
| Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro                                           | 0,00 %  | (28) |
| <i>minimo</i>                                                                                                      | 0,00 €  |      |
| Ricarica cellulare da sportello automatico                                                                         | 0,00 €  |      |
| <b>Servizio BANCOMAT Pay®</b>                                                                                      |         |      |
| Trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo fino a 50,00 euro                             | 0,00 €  |      |
| Trasferimento denaro (invio) tramite bonifico SEPA in euro - importo superiore a 50,00 euro                        | 0,00 €  |      |
| Pagamento a favore esercenti                                                                                       | 0,00 €  |      |

- (1) Il canone è riferito al Piano che comprende il Conto di pagamento e la Carta del Piano.
- (2) Tale valore è da considerarsi la misura massima di imposta di bollo dovuta con periodicità annuale. Se il cliente è persona fisica, l'imposta non è dovuta quando il valore medio di giacenza risultante dagli estratti è complessivamente non superiore a euro 5.000. Non concorrono alla determinazione del valore medio di giacenza i valori negativi di giacenza media eventualmente risultanti sui singoli rapporti.
- (3) Il valore è riferito alla carta di debito digitale compresa nel Piano. Circuito domestico: Bancomat; circuito internazionale: Mastercard. Per le ulteriori opzioni disponibili e le relative condizioni fare riferimento alle condizioni economiche della "carta di debito" del Piano.
- (4) L'invio è effettuato in formato elettronico, salvo diversa richiesta del Cliente. In caso di invio in formato cartaceo è applicata la voce di costo "Invio comunicazioni in forma cartacea", riportata nella sezione "Altre condizioni economiche".
- (5) La condizione è applicabile a tutte le disposizioni di bonifico espresse in euro verso paesi appartenenti all'area SEPA. Non sono applicati costi ai bonifici SEPA in ingresso.
- (6) Il servizio è disponibile per i soli bonifici SEPA. Il costo è unitario per ciascun bonifico.
- (7) La condizione non è applicata quando il beneficiario del pagamento è Intesa Sanpaolo o Intesa Sanpaolo Vita
- (8) I soggetti che svolgono attività di intermediazione finanziaria sono le banche, le società finanziarie, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, le imprese di assicurazione, le imprese di investimento, gli organismi di investimento collettivo del risparmio, le società di gestione del risparmio, le società di gestione accentrata di strumenti finanziari, i fondi pensione, le Poste Italiane S.p.A.
- (9) Il servizio permette di ricaricare le Carte prepagate Isybank.
- (10) Isybank non rilascia carnet di assegni.
- (11) Isybank non emette assegni circolari. Per l'erogazione del servizio si avvale di Intesa Sanpaolo.
- (12) Isybank non emette assegni di traenza.
- (13) Il servizio può essere fruito tramite il supporto fisico della carta di debito o in modalità cardless (funzione del Servizio a distanza descritta nella Guida ai servizi).
- (14) L'invio è effettuato in formato elettronico, salvo diversa richiesta del Cliente. In caso di invio in formato cartaceo è applicata la voce di costo "Invio comunicazioni in forma cartacea".
- (15) L'invio in formato cartaceo è disponibile solo per Estratto conto, Documento di sintesi e Riepilogo delle spese; per quest'ultimo documento, la voce di costo non è applicata.
- (16) Le periodicità disponibili a scelta del Cliente sono: annuale, semestrale, trimestrale e mensile.
- (17) Per giroconto si intende un bonifico tra conti parimenti intestati o con un intestatario in comune.
- (18) Il costo è da intendersi aggiuntivo alle eventuali spese reclamate dalla banca del beneficiario.
- (19) Il costo, se previsto, può essere applicato in misura inferiore, fino a un massimo di 1,00 euro, qualora sia in vigore un accordo commerciale tra la Banca ed il beneficiario del pagamento.
- (20) La Check Image Truncation è una procedura interbancaria per il regolamento degli assegni, che prevede la presentazione al pagamento in forma elettronica degli assegni negoziati tra banche mediante scambio delle immagini.
- (21) Gli assegni presentati al pagamento, non negoziabili in quanto irregolari, vengono restituiti al Cliente di persona, se possibile, o a mezzo raccomandata.
- (22) Il costo è applicato in caso di remissione, rinnovo o modifica circuito di pagamento preferenziale.

- (23) Il costo è applicabile: in caso di rinnovo; in caso di richiesta di riemissione conseguente a smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato della Carta; in caso di duplicato conseguente a smagnetizzazione/deterioramento della Carta; in caso di modifica del circuito di pagamento preferenziale, trascorsi tre mesi dall'acquisto del supporto.
- (24) Il costo è applicabile: in caso di rinnovo; in caso di richiesta di riemissione conseguente a smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato della carta; in caso di duplicato conseguente a smagnetizzazione/deterioramento della carta; in caso di modifica del circuito di pagamento preferenziale, trascorsi tre mesi dall'acquisto del supporto. Il mantenimento della plastica personalizzata è disponibile solo per le carte acquistate personalizzate in Isybank.
- (25) La spedizione del supporto fisico della carta effettuata per posta ordinaria è gratuita. Il servizio di spedizione a mezzo raccomandata è facoltativo, su richiesta del Cliente.
- (26) Ove diverso da zero, il valore non è applicato fino al 30.06.2025.
- (27) Servizio attualmente disponibile solo in Italia e senza la funzionalità "Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile". Le richieste di contante tramite il Servizio Cash back sono soggette, oltre al costo sopra indicato e alla "Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro" applicata dalla Banca e dal circuito di pagamento su cui opera la Carta, alla commissione eventualmente applicata dall'Esercente; prima dell'esecuzione dell'Operazione, il Cliente può chiedere informazioni sulla commissione applicata direttamente all'Esercente. Il costo non sarà applicato fino al 31.12.2025.
- (28) Il costo è applicato all'importo prelevato o pagato. Le operazioni in divisa sono inoltre soggette alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. Nel caso di Mastercard 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 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.

## Bonifici e Addebiti diretti

Il bonifico è un'operazione con la quale si trasferiscono le somme da un conto di pagamento a un altro, anche di banche diverse. Chi invia la somma si chiama ordinante, chi la riceve si chiama beneficiario.

### Bonifico Sepa

È un'operazione che consente di trasferire importi in euro da un conto di pagamento ad altro conto aperto presso banche che si trovino in Italia o in un altro Paese SEPA e aderiscano alla convenzione SEPA Credit Transfer.

Il Bonifico SEPA può essere, a seconda dei Paesi coinvolti, un Pagamento EEA (ad esempio: bonifico in euro da Italia verso Francia) o Extra EEA (ad esempio: bonifico in euro da Italia verso Svizzera).

Il Bonifico SEPA prevede un tempo massimo per l'esecuzione (accredito del beneficiario) pari 1 giorno lavorativo successivo per le esecuzioni elettroniche.

Il bonifico in entrata presso la Banca è accreditato sul Conto non appena l'importo è ricevuto dalla Banca stessa.

I requisiti da indicare per l'esecuzione di un Bonifico SEPA sono:

- il codice IBAN (obbligatorio) del conto del beneficiario e il codice BIC (facoltativo) della banca del beneficiario;
- importo da trasferire, espresso in euro;
- conto di pagamento di addebito, denominato in euro;
- causale del bonifico (facoltativa) non superiore a 140 caratteri.

Sull'importo del bonifico SEPA la Banca dell'ordinante non effettua deduzioni (cosiddetta tariffa Share). Eventuali commissioni possono essere applicate al beneficiario dalla sua banca.

Il Cliente non può disporre:

- l'addebito al Beneficiario di spese inerenti il bonifico dovute alla Banca;
- l'addebito a proprio carico di spese inerenti il bonifico dovute al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

Se il Cliente dispone un bonifico con imputazione delle spese secondo modalità non consentite, la Banca può rifiutare l'esecuzione oppure eseguirlo applicando le spese secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dal contratto di conto di pagamento.

Il bonifico SEPA può essere eseguito dalle banche dando prevalenza all'indicazione del codice IBAN del conto del beneficiario rispetto alla eventuale indicazione del nominativo del beneficiario stesso. Si segnala quindi l'esigenza di verificare con attenzione la correttezza del codice IBAN del conto del beneficiario, al fine di evitare accrediti inesatti.

Un bonifico SEPA precedentemente eseguito può essere richiamato dalla Banca dell'Ordinante, su sua iniziativa o su richiesta del Cliente Ordinante, attraverso la procedura di richiamo "Recall", se concorrono le seguenti condizioni:

- il bonifico SEPA originario ha una data di esecuzione (ovvero regolamento) di non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del Recall (se il pagamento originario è stato regolato da più di 10 giorni lavorativi la banca del beneficiario tratterà comunque la pratica, ma senza l'obbligo di riscontrare la richiesta nei 10 giorni successivi al ricevimento della richiesta);
- il bonifico SEPA originario è stato realmente eseguito in maniera errata per una delle seguenti ragioni: duplicato, problemi tecnici, origine fraudolenta.

### Bonifico Instant SEPA

Si tratta di bonifico istantaneo SEPA che ha le seguenti caratteristiche aggiuntive:

- è irrevocabile, eseguito immediatamente ed accreditato in tempo reale 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi compresi;
- il limite massimo delle operazioni in entrata è di 100.000 euro;
- il limite massimo delle operazioni in uscita è di 15.000 euro;

- le operazioni disposte sui conti online tramite una Terza Parte ereditano i limiti impostati sul canale di riferimento;
- può essere eseguito tra conti di pagamento abilitati presso banche aderenti allo schema "SEPA Instant Credit Transfer".

Il Cliente non può disporre:

- l'addebito al Beneficiario di spese inerenti il bonifico dovute alla Banca;
- l'addebito a proprio carico di spese inerenti il bonifico dovute al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

Se il Cliente dispone un bonifico con imputazione delle spese secondo modalità non consentite, la Banca può rifiutare l'esecuzione oppure eseguirlo applicando le spese secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dal contratto di conto.

### Bonifico EXTRA SEPA

Si tratta dei bonifici espressi in divisa diversa da euro e i bonifici espressi in euro da o verso Paesi esterni all'Area SEPA (Single Euro Payments Area - Area unica dei pagamenti in euro). Il Bonifico Extra SEPA può essere, a seconda dei Paesi coinvolti o della divisa, un Pagamento EEA (ad esempio: bonifico in corone danesi da Italia verso Danimarca) o Extra EEA (ad esempio: bonifico in euro da Italia verso Stati Uniti d'America o bonifico in dollari da Italia verso Francia).

Termini per l'accredito dei bonifici in ingresso con conversione: il relativo importo è a disposizione del Cliente, previa conversione in euro, entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui l'importo medesimo è ricevuto dalla Banca.

Termini per l'accredito dei bonifici in ingresso senza conversione: il bonifico viene accreditato immediatamente sul conto non appena l'importo è ricevuto dalla Banca.

Termini per l'addebito delle disposizioni di bonifico: Il bonifico viene addebitato il giorno dell'esecuzione.

Alla banca corrispondente del beneficiario verrà riconosciuta, rispetto al giorno dell'esecuzione dell'operazione, la valuta di 2 giorni lavorativi successivi.

### Cut Off operativo

Il cut off è il limite orario entro il quale l'ordine si considera ricevuto dalla Banca in giornata:

- Bonifico SEPA - ore 17:30;
- Bonifico extra SEPA - ore 16;
- Bonifico Istantaneo - ore 23:59.

### Lista Paesi Extra E.E.A. esclusi dall'operatività per i bonifici in ingresso e in uscita in qualunque divisa

Iran, Siria, Corea del Nord, Russia, Ucraina, Bielorussia, Sudan, Sudan Meridionale, Cuba ed Emirati Arabi Uniti.

### Addebito diretto

L'addebito diretto è un pagamento a debito del Conto eseguito dalla Banca sulla base di un ordine del Beneficiario preventivamente autorizzato dal Cliente. L'addebito Diretto Unico Europeo (ADUE) è effettuato in conformità a quanto previsto dalla procedura interbancaria europea Sepa Direct Debit Core (SDD Core), a cui deve avere aderito anche l'Intermediario del Beneficiario e include le varianti ADUE Finanziario e ADUE a Importo Fisso.

I principali elementi caratterizzanti del servizio ADUE dal punto di vista del debitore sono i seguenti:

- l'importo delle disposizioni è sempre in euro;
- può essere rifiutato il pagamento di una singola disposizione ADUE prima della data di scadenza;
- il debitore può richiedere la rettifica di una disposizione ADUE eseguita in modo inesatto già addebitata;
- il debitore può richiedere, tramite la propria banca, una copia del mandato sottoscritto con il creditore;
- il servizio consente al debitore di disabilitare o riabilitare il proprio conto a questa tipologia di addebiti; offre inoltre la possibilità di gestire in modalità personalizzata i propri pagamenti;
- in linea con quanto previsto nel D. Lgs. del 27 gennaio 2010 n. 11, il debitore ha facoltà di richiedere alla propria banca:
  - fino a 8 settimane dopo la data di addebito, il rimborso di una transazione autorizzata (operazione contestata nell'ambito di un mandato valido). Questo rimborso non è previsto per il servizio ADUE Finanziario e ADUE a Importo fisso;
  - fino a 13 mesi dopo la data di addebito, il rimborso di una transazione non autorizzata (cioè in caso di mandato non valido o non esistente).

Per taluni Beneficiari emittenti strumenti di pagamento a spendibilità limitata convenzionati con la Banca quest'ultima, ai sensi delle norme contrattuali, si riserva di poter rifiutare l'incarico risultante da una specifica autorizzazione rilasciata dal Cliente.

## Carta di debito del Piano

Il Cliente deve attivare la Carta digitale tramite il Servizio a distanza per poterla utilizzare.

Il Cliente che abbia richiesto anche il supporto fisico della Carta, in attesa di riceverlo, può attivare la Carta digitale.

Con l'attivazione della Carta digitale il Cliente può conoscere, tramite il Servizio a distanza, i seguenti dati della Carta:

- numero identificativo (codice PAN);
- codice di sicurezza CVV2;
- data di scadenza della Carta.

La Carta è utilizzabile entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto e, inoltre, entro gli specifici limiti indicati nel contratto. Le Operazioni sono consentite esclusivamente in presenza di disponibilità sufficiente sul Conto. La Banca, all'atto dell'utilizzo della Carta, verifica in tempo reale l'esistenza di saldo disponibile sul Conto. In assenza di disponibilità sufficiente sul Conto, la Banca può non dare corso all'Operazione richiesta. Nel caso in cui vi siano più Carte collegate al Conto, quest'ultimo è addebitato per le Operazioni eseguite tramite tutte le Carte collegate, fino al limite del saldo disponibile. Il Conto può quindi essere addebitato per un importo pari alla somma dei limiti di utilizzo concordati per ciascuna Carta. Il Cliente può modificare in diminuzione o in aumento i limiti indicati in contratto entro i massimali stabiliti dalla Banca. Il Cliente può presentare la richiesta di modifica tramite il Servizio a distanza. Nella richiesta il Cliente può indicare che la modifica sia applicata per un periodo di tempo determinato, secondo la periodicità consentita dalla Banca. La richiesta è efficace non appena ricevuta dalla Banca e fino all'eventuale termine indicato dal Cliente o, se non è indicato un termine, fino alla successiva richiesta di modifica. I limiti massimi stabiliti dalla Banca sono i seguenti:

|                                                                                                                                                       |                                          |                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|
| Limite operazioni di prelievo (inclusi i prelievi presso i Punti Operativi Convenzionati) e le richieste di contante tramite il Servizio di Cash back | – limite giornaliero<br>– limite mensile | – € 3.000,00<br>– € 10.000,00 |
| Limite operazioni di prelievo presso Punti Operativi Convenzionati                                                                                    | – limite giornaliero per intestatario    | – € 250,00                    |
| Limite richieste di contante tramite il Servizio Cash back                                                                                            | – limite giornaliero                     | – € 50,00                     |
| Limite operazioni di pagamento                                                                                                                        | – limite giornaliero<br>– limite mensile | – € 5.000,00<br>– € 10.000,00 |
| Limiti di utilizzo del Servizio BANCOMAT Pay®:                                                                                                        | – limite giornaliero<br>– limite mensile | – € 500,00<br>– € 1.500,00    |

I limiti del servizio BANCOMAT Pay® sono autonomi rispetto ai limiti di importo dei pagamenti via internet e rispetto ai limiti di utilizzo della Carta.

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<br>(VERIFICARE QUELLI<br>RIPORTATI SULLA CARTA) | LIMITE MASSIMO PER<br>SINGOLA OPERAZIONE DI<br>PAGAMENTO PEDAGGI<br>(MCC4784) | LIMITE MASSIMO PER<br>SINGOLA OPERAZIONE DI<br>PAGAMENTO PARCHEGGI E<br>GARAGE (MCC7523) | LIMITE MASSIMO PER<br>SINGOLA OPERAZIONE DI<br>PAGAMENTO BIGLIETTI DI<br>VIAGGIO (MCC4111,<br>4112,4131) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PagoBANCOMAT                                                          | 100,00 euro                                                                   | 50,00 euro                                                                               | 25,00 euro                                                                                               |
| Mastercard                                                            | 50,00 euro                                                                    | 50,00 euro                                                                               | 50,00 euro                                                                                               |

- la Carta su supporto fisico è utilizzabile, di norma, digitando il codice PIN, che deve:
  - essere custodito con ogni cura da parte del Cliente;
  - restare segreto;
  - non essere indicato sulla Carta né conservato insieme a quest'ultima.
- le operazioni di pagamento sono effettuate con una delle seguenti modalità:
  - mediante utilizzo della Carta e digitazione del PIN;
  - mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta (modalità contactless).

Queste operazioni:

- sono convalidate mediante digitazione del PIN;
- possono essere effettuate senza digitazione del PIN se hanno importo pari o inferiore a 50 euro e l'importo cumulativo delle Operazioni effettuate a partire dalla data dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro: esse si intendono convalidate mediante il solo utilizzo della Carta abbinato alla rilevazione dei dati effettuata dall'apparecchiatura POS.
- la richiesta di contante tramite Cash Back, contestuale ad una operazione di pagamento comprensiva dell'importo del contante richiesto, è effettuata sempre mediante una delle seguenti modalità di autenticazione:
  - inserimento della Carta nelle apparecchiature POS e digitazione del PIN;
  - avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza e digitazione del PIN;

- 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, nei limiti sopra indicati.

## Operatività contactless: scelta del circuito di pagamento sul quale eseguire l'operazione

Se il POS è abilitato all'operatività contactless su tutti i circuiti di pagamento collegati alla Carta, il Cliente può scegliere il circuito di pagamento su cui effettuare l'operazione prima di prestare il consenso all'esecuzione della stessa. In tal caso deve indicare all'esercente il circuito di pagamento su cui effettuare l'operazione o, in caso di POS non presidiato dall'esercente, deve seguire le indicazioni riportate sul POS.

Se il POS non è ancora abilitato all'operatività contactless sul circuito di pagamento prescelto dal Cliente, quest'ultimo può comunque effettuare l'operazione su tale circuito, sempreché tale circuito sia accettato dall'esercente. A tal fine, tuttavia, l'operazione non può essere effettuata in modalità contactless, ma è necessario inserire la Carta nel POS e indicare all'esercente il circuito su cui effettuare l'operazione o, in caso di POS non presidiato dall'esercente, seguire le indicazioni riportate sul POS.

Per informazioni sui circuiti di pagamento accettati dall'esercente, sull'abilitazione del POS all'operatività contactless per ciascuno di tali circuiti e sul funzionamento del POS, è possibile rivolgersi all'esercente.

Il Cliente può inoltre conoscere il circuito su cui sarà effettuata l'operazione, prima di prestare il consenso all'esecuzione della stessa, chiedendo all'esercente o, in caso di operazione di importo superiore a 50 euro, visualizzando l'informazione sullo schermo del POS, sempreché il POS preveda questa funzione.

Tuttavia, se l'operazione è effettuata in modalità contactless per un importo non superiore a 50 euro, l'informazione sul circuito di pagamento che sarà utilizzato per l'esecuzione dell'operazione potrebbe non essere visualizzabile sullo schermo del POS prima dell'esecuzione dell'operazione medesima. In questo caso, se il POS non è presidiato dall'esercente, per conoscere ed eventualmente scegliere il circuito di pagamento su cui eseguire l'operazione, il Cliente potrà inserire la Carta nel POS e seguire le indicazioni visualizzate sullo schermo, sempreché il POS preveda questa funzione.

## Servizio GeoControl

Sulla Carta è attivo il servizio GeoControl, uno 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 Cliente può chiedere di estendere l'utilizzo della Carta all'estero in tutti gli altri Paesi (cd. "Profilo mondo") tramite l'App o contattando il Numero Verde 800 303 303 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).

Inoltre, in ogni momento il Cliente può modificare l'operatività scelta passando dal "Profilo limitato" al "Profilo mondo" e viceversa.

## Servizio pagamenti con Dispositivo mobile

Il servizio consente al Cliente di utilizzare il proprio Dispositivo mobile per effettuare Operazioni di pagamento presso i POS, sui siti internet o sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti abilitati al servizio, che espongono i marchi dei circuiti di pagamento cui la Carta è collegata.

Per l'utilizzo del servizio, il Cliente deve:

- essere titolare del Servizio a distanza;
- disporre di un Dispositivo mobile con le caratteristiche e i requisiti tecnici indicati nella Guida ai Servizi e installare sul Dispositivo mobile – se non già presenti sullo stesso – le applicazioni di pagamento indicate nella guida medesima; tali applicazioni possono essere della Banca o di soggetti terzi convenzionati con la Banca stessa; e
- attivare e configurare il servizio tramite le apposite funzioni disponibili sulle applicazioni di cui al precedente punto; le modalità di attivazione, configurazione e utilizzo del servizio sui circuiti di pagamento a cui la Carta è collegata (compresa l'indicazione dei circuiti di pagamento disponibili su ciascuna applicazione e la modalità di scelta del circuito di pagamento su cui effettuare l'Operazione), nonché di modifica delle scelte di configurazione e di disattivazione del servizio sono indicate nella Guida ai Servizi.

Il Cliente dà il proprio consenso alle Operazioni di pagamento effettuate con il servizio secondo le modalità indicate nella Guida ai Servizi; tali modalità:

- variano in base alle caratteristiche dell'Operazione (es. a seconda che l'Operazione sia effettuata presso POS o sui siti internet o sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti; a seconda del circuito di pagamento, del Dispositivo mobile e dell'applicazione di pagamento utilizzati; a seconda dell'importo dell'Operazione) e alla configurazione del servizio, e
- prevedono:
  - l'uso di una delle applicazioni di pagamento installate sul Dispositivo mobile e
  - l'inserimento sul Dispositivo mobile delle credenziali di autenticazione scelte dal Cliente nella fase di configurazione del servizio.

In caso di Operazioni di pagamento presso i POS:

- al Cliente può essere richiesto di digitare il PIN della Carta sul POS, invece dell'inserimento delle credenziali sul Dispositivo mobile;
- le Operazioni possono essere effettuate senza 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.

Per esigenze tecniche, il numero della Carta riportato nelle comunicazioni relative ai pagamenti con il servizio può essere diverso da quello riportato sulla Carta.

## Servizio Cash back

Il servizio Cash back consente al Cliente di chiedere a un esercente abilitato di fornirgli contante contestualmente all'esecuzione di un'operazione di pagamento con la Carta di importo superiore ad 1 euro, effettuata tramite un POS fisico nei confronti dell'Esercente stesso. Tale richiesta deve essere fatta prima che il Cliente presti il proprio consenso all'esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Il Cliente non può richiedere contante tramite il servizio Cash back se l'Operazione di pagamento è effettuata presso un Esercente appartenente alle seguenti categorie merceologiche:

- Armi ordigni e munizioni di qualsiasi tipo;
- Fabbricazione di articoli di coltelleria, posateria ed armi bianche;
- Materiale pornografico;
- Gioco d'azzardo ed attività equivalenti;
- Compro Oro;
- Intermediari ed agenti italiani ed esteri di money transfer;
- Cannabis legale.

Il Cliente presta il proprio consenso all'esecuzione dell'Operazione di pagamento, comprensiva dell'importo del contante richiesto, con Autenticazione forte, mediante:

- inserimento della Carta nelle apparecchiature POS e digitazione del PIN;
- avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza e digitazione del PIN;
- il servizio Pagamenti con Dispositivo mobile.

Il Cliente può effettuare richieste di contante tramite il servizio Cash back entro il relativo "limite giornaliero" indicato nei "limiti di utilizzo della Carta". Tale limite:

- non è modificabile dal Cliente;
- è modificabile dalla Banca.

## Servizio Pagamenti Sicuri Internet

Il servizio Pagamenti sicuri internet consente di fare operazioni presso esercenti su internet. Il servizio è disponibile sul Circuito Internazionale. Il Cliente 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 ai Servizi. 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 ai Servizi; 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 ai Servizi 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 ai Servizi.

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

## Servizio di ricezione denaro

Il servizio permette di ricevere tramite il circuito Mastercard cui la Carta è abilitata somme di denaro inviate da titolari di carte operanti sul circuito e/o esercenti convenzionati con il circuito Mastercard, che siano abilitati a tale servizio.

Il denaro trasmesso con il servizio è accreditato sul conto cui la Carta è collegata, dopo aver ricevuto conferma dell'operazione da parte del circuito.

Per ricevere denaro tramite il servizio, il Cliente deve comunicare al mittente il codice identificativo della Carta (PAN) e il proprio nome e cognome.

Il servizio è soggetto a seguenti limiti, stabiliti dal circuito Mastercard:

- Trasferimenti di denaro da persona fisica a consumatore. Limite Singola Transazione 2.500\$, Limite Mensile 10.000\$
- Trasferimento di denaro da un conto (o una Carta) ad una Carta, entrambe dello stesso consumatore. Limite Singola Transazione 25.000\$, Limite Mensile 25.000\$
- Trasferimento di denaro da parte di una azienda. Limite Singola Transazione 50.000\$, Limite Mensile 50.000\$
- Trasferimento di denaro da parte di un governo (PA ecc.) o di una organizzazione no-profit. Limite Singola Transazione 50.000\$, Limite Mensile 50.000\$

## Coperture assicurative

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

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- garanzia "Safe on Line": rimborsa gli acquisti effettuati on line con la Carta in caso di disputa non risolta con il venditore nei casi stabiliti nelle Condizioni di Assicurazione (ad es. caso di non conformità del bene acquistato o mancata spedizione del bene);

- garanzia "Protezione Acquisti": rimborsa, entro il limite di indennizzo, il prezzo di acquisto di un bene acquistato con la Carta in caso di furto aggravato del bene stesso;
- garanzia "Scippo/aggressione agli sportelli automatici (ATM)": rimborsa in caso di rapina di denaro contante prelevato con Carta presso uno Sportello Automatico (ATM), a condizione che l'aggressione sia avvenuta entro 24 ore dal momento del prelievamento del contante.

Le coperture assicurative sono prestate da Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. Per l'indicazione dettagliata delle coperture offerte, dei limiti e delle esclusioni fare riferimento alle Condizioni di Assicurazione disponibili sul sito internet della Compagnia [www.intesasanpaoloprotezione.com](http://www.intesasanpaoloprotezione.com).

## Servizio di Personalizzazione della Carta

Il Cliente durante il processo di acquisto ha la possibilità di personalizzare la grafica della Carta scegliendo una delle immagini messe a disposizione dalla Banca da inserire, sia sulla carta digitale, sia sulla parte anteriore del supporto fisico in "plastica riciclata", ove richiesto. In tutti i casi di sostituzione della Carta (rinnovo, duplicato o riemissione), la stessa mantiene la grafica (standard o personalizzata) di quella sostituita e vengono addebitati, entro il primo giorno lavorativo successivo alla sostituzione.

## Servizi Informativi

Il servizio informativo via app è attivato automaticamente dalla Banca al momento del rilascio della Carta. Esso prevede l'invio, mediante l'app del Servizio a distanza, di un messaggio ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'Operazione a debito del Conto di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso. Il Cliente può disattivare e riattivare tale servizio tramite il Servizio a distanza. La Banca può sospendere o interrompere in qualsiasi momento il servizio informativo via app, dandone tempestiva comunicazione al Cliente tramite il Servizio a distanza.

Il servizio informativo via e-mail prevede l'invio, all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Servizio a distanza, di un messaggio ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'Operazione a debito del Conto di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso. Il Cliente può attivare e disattivare tale servizio tramite il Servizio a distanza.

I servizi informativi richiedono una connessione dati attiva e sono gratuiti, salvo eventuali oneri dovuti dal Cliente a terzi per la connessione dati. Per ricevere i messaggi il Cliente deve avere abilitato la funzione di notifica sul proprio Dispositivo Mobile.

Il servizio informativo via SMS prevede l'invio, al numero di cellulare indicato nel Servizio a distanza, di un messaggio SMS ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'Operazione a debito del Conto di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso. Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dal gestore telefonico secondo le proprie tariffe. L'elenco aggiornato dei gestori telefonici, tempo per tempo abilitati al servizio informativo SMS, è riportato nella Guida ai Servizi. Il Cliente può attivare e disattivare tale servizio tramite il Servizio a distanza.

La Banca può sospendere o interrompere in qualsiasi momento i servizi informativi via e-mail e SMS, dandone tempestiva comunicazione al Cliente tramite SMS al numero di cellulare dallo stesso indicato o mediante il Servizio a distanza.

Il Servizio informativo non si applica alle Operazioni fatte con il Servizio BANCOMAT Pay®.

## BANCOMAT Pay®

BANCOMAT Pay® è un servizio di pagamento che consente di utilizzare lo smartphone per:

- inviare denaro (tramite bonifico) a favore di privati o associazioni senza scopo di lucro abilitati al servizio;
- inviare denaro (tramite bonifico) a favore di soggetti non abilitati al Servizio;
- pagare, anche su internet, acquisti di beni e servizi in favore di esercenti e di enti pubblici;
- pagare in modo ricorrente, anche su internet, in favore di esercenti abilitati al Servizio (non disponibile per i clienti minori di età);
- prelevare contante presso esercenti abilitati al Servizio (non disponibile per i clienti minori di età)\*;
- ricevere denaro da soggetti abilitati al servizio;
- previa attivazione del Servizio Accedi con BANCOMAT Pay®, registrarsi e quindi accedere sui siti internet degli esercenti abilitati a questo servizio. L'attivazione di quest'ultima funzionalità è gratuita e non si configura come un sistema di pagamento\*.

Il servizio è utilizzabile sul territorio dei seguenti paesi: Italia, Stato del Vaticano, San Marino; il prelievo di contante è disponibile solo in Italia.

Le modalità di configurazione, utilizzo e disattivazione di BANCOMAT Pay® sono descritte nella Guida ai Servizi pubblicata sul sito della Banca.

Le condizioni economiche del Servizio BANCOMAT Pay® sono addebitate sul conto di pagamento cui la Carta è collegata.

Le condizioni economiche dei pagamenti disposti dai siti delle Pubbliche Amministrazioni e Gestori di Servizi Pubblici - aderenti al Sistema pagoPA - sono esposte prima dell'esecuzione del pagamento dopo aver selezionato "BANCOMAT Pay®" nei siti sopra indicati.

Le operazioni di prelievo di contante tramite il servizio BANCOMAT Pay® sono soggette alla commissione eventualmente applicata dal prestatore di servizi di pagamento che ha convenzionato l'Esercente; l'importo della commissione può essere richiesta direttamente all'Esercente prima dell'esecuzione dell'operazione.

Per il prelievo di contante possono essere stabiliti dal prestatore di servizi di pagamento che ha convenzionato l'Esercente un limite minimo per operazione e un limite giornaliero inferiore al limite giornaliero di utilizzo del Servizio BANCOMAT Pay®. Il Cliente può chiedere informazioni su questi limiti direttamente all'Esercente.

\* servizio di futura attivazione

## Terza Parte

Il Cliente può avvalersi di Terze Parti al fine di:

- avviare un'operazione di pagamento a favore di un beneficiario;
- accedere alle informazioni dei propri conti, anche se intrattenuti con molteplici Istituti;
- avviare un'operazione di pagamento con Carta a favore di un beneficiario tramite l'utilizzo di una Carta emessa da un istituto finanziario diverso rispetto a quello dove il Cliente possiede il conto di pagamento.

In presenza dei seguenti presupposti:

- il Servizio a distanza a cui il conto è collegato è attivo;
- 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, gli ordini di pagamento che possono essere disposti tramite una Terza Parte sono:

- Bonifico SEPA;
- Bonifico – SEPA Istantaneo (SCT Inst);
- Bonifico Extra SEPA.

Le informazioni sul conto che possono essere richieste tramite Terza Parte sono:

- Saldo del conto;
- Movimenti del conto.

Infine, una Terza Parte può chiedere alla Banca conferma immediata della disponibilità sul conto dell'importo corrispondente ad una determinata operazione di pagamento basata su una Carta emessa da tale Terza Parte e collegata al conto, se il Cliente ha rilasciato alla Banca il consenso a rispondere alla Terza Parte anteriormente alla prima richiesta di conferma.

## Avvertenze

Le spese inerenti lo svolgimento di eventuali pratiche di successione ereditaria sono indicate nel Foglio Informativo "Servizi vari".

La Banca, nel caso in cui abbia notizia certa della sopravvenuta incapacità di agire del Cliente per interdizione, inabilitazione o sottoposizione ad amministrazione di sostegno, se verifica di non disporre di soluzioni tecniche tali da consentire l'operatività sul Conto nel rispetto dei poteri conferiti al legale rappresentante, ne dà comunicazione al Cliente al fine di procedere alla chiusura del Conto.

## Rettifica di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo

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 tramite il servizio a distanza.

Se la richiesta di rettifica è presentata tramite l'App, con relativa documentazione allegata completa e corretta, in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo le ore 18:00, tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.

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

## Informazioni relative alla commercializzazione a distanza

### CONCLUSIONE DEL CONTRATTO A DISTANZA: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

#### Conclusione del contratto

Questo contratto è stipulato tra Banca e Cliente mediante tecniche di comunicazione a distanza (on line).

Prima della sua conclusione il contratto è messo a disposizione del Cliente per consentirgli di verificare la correttezza dei dati.

Il Cliente sottoscrive il contratto con firma digitale.

La data di conclusione del contratto è quella in cui la Banca firma l'accettazione contrattuale e la mette a disposizione del Cliente.

#### Esecuzione ed efficacia del contratto

Dal momento in cui il contratto è concluso ha inizio la sua esecuzione, cioè la fase del rapporto in cui le parti danno esecuzione a quanto previsto dalle norme contrattuali. Durante il periodo in cui il Cliente può chiedere di recedere, cioè di far cessare il contratto, il contratto è comunque efficace.

### Termine e modalità per esercitare il recesso dal contratto

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto (art. 67 duodecies D. Lgs. n. 206/2005), senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto come indicato nel punto precedente. Il Cliente può recedere dal contratto mediante una delle seguenti modalità:

- lettera raccomandata al seguente indirizzo: Via Monte di Pietà,8 - 20121 MILANO
- posta elettronica certificata al seguente indirizzo: info@pec.isybank.com

### Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Il contratto smette di produrre effetti tra le parti quando la Banca riceve dal Cliente la comunicazione di recesso indicata al punto precedente; conseguentemente la Banca blocca l'operatività del rapporto e:

- rimborsa al Cliente, se previsto, il costo di acquisto e il canone, ad eccezione della parte proporzionale al periodo in cui il contratto è stato in vigore;
- addebita al Cliente i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del recesso.

### Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione a distanza

Non vi sono costi o oneri ulteriori rispetto a quelli eventualmente dovuti a terzi per l'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza.

### Recapiti per contattare rapidamente la Banca

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

- **Isybank**  
Numero verde Assistenza: 800 303 303  
Numero per Assistenza dall'estero: +39 011.80.19.200

## Recesso e tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

### Recesso dal contratto del conto di pagamento e dal contratto della carta di debito

Si può recedere dai contratti in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura. Il contratto del conto cessa se, per qualunque ragione, cessa il contratto della Carta di debito inclusa nel Piano. La cessazione per qualunque ragione del contratto del conto determina la contestuale cessazione del contratto delle carte di debito collegate al conto.

Il Cliente può recedere dal contratto del conto e dal contratto della carta di debito in qualsiasi momento dandone comunicazione alla Banca tramite:

- a) il Servizio a distanza – (funzionalità di prossima attivazione);
- b) posta raccomandata al seguente indirizzo: Via Monte di Pietà, 8 20121 Milano;
- c) posta elettronica certificata al seguente indirizzo info@pec.isybank.com.

Il Cliente può recedere dal contratto del conto anche inviando comunicazione alla Banca tramite un'altra banca presso cui si intende trasferire il saldo del conto di cui si chiede la chiusura. Se la comunicazione di recesso dal Conto è inviata alla Banca con questa modalità, la chiusura del conto avviene secondo quanto stabilito dalla normativa sul trasferimento dei servizi di pagamento (articoli 126 quinquiesdecies e seguenti del D. Lgs. n. 385/1993 - Testo Unico Bancario).

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Ai fini della chiusura del conto, il Cliente si impegna a svolgere le seguenti attività, in base ai servizi che sono collegati al conto:

| SERVIZIO COLLEGATO                                                                                                                                                                                | DESCRIZIONE                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| pagamenti con addebito permanente sul conto (ad esempio: domiciliazione di utenze, ordini permanenti di bonifico, rate di mutui o finanziamenti); stipendi pensioni accreditati sul conto; My Key | fornire alla Banca le istruzioni di chiusura, trasferimento o modifica dei servizi collegati al conto      |
| carte di debito                                                                                                                                                                                   | distruggere a propria cura le carte di debito che saranno estinte in conseguenza dell'estinzione del conto |

Se il Cliente comunica il recesso dal conto o con comunicazione inviata tramite posta raccomandata o posta elettronica certificata, la chiusura avviene entro i seguenti termini:

- 3 giorni lavorativi, se al Conto non sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la comunicazione di recesso dal conto;

- 12 giorni lavorativi, se al conto sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la comunicazione di recesso dal conto ed è subordinato al fatto che il Cliente distrugga le carte di pagamento collegate al conto e fornisca le istruzioni per definire i rapporti o servizi collegati. Nel predetto termine di 12 giorni la Banca acquisisce i dati delle operazioni relative ai rapporti o servizi collegati al conto e definisce il saldo di chiusura. Il termine può tuttavia essere superato se, per la definizione di alcuni rapporti o servizi, la Banca deve acquisire dati da soggetti terzi.

Se il Cliente consumatore chiede la chiusura tramite altra banca, la chiusura avviene nella data che il Cliente indica alla Banca presso cui intende trasferire il saldo del conto di pagamento, salvo che, per la presenza di obblighi pendenti, la chiusura non possa avvenire nella data indicata dal Cliente.

Dalla data in cui la Banca riceve la richiesta del Cliente e sino al momento in cui essa sospende definitivamente l'operatività del conto di pagamento per effettuare il calcolo delle competenze, restano possibili sul conto solo le seguenti operazioni, accrediti, addebiti diretti (ad esempio per il pagamento di utenze o altri servizi), addebito di rate di mutui e finanziamenti.

Prima della data di chiusura del conto di pagamento ciascuna delle parti deve corrispondere all'altra quanto dovuto. Pertanto la presenza sul conto di pagamento di un saldo negativo, alla data di chiusura, costituisce un obbligo pendente del Cliente che può ritardare la chiusura del conto.

La Banca può recedere dal contratto con comunicazione inviata tramite posta, o nella sezione dedicata della APP. Per la chiusura del conto deve essere dato al Cliente un preavviso minimo di due mesi.

La comunicazione della Banca diviene efficace allo scadere del termine di preavviso.

Se ricorre un giustificato motivo la Banca può recedere anche senza preavviso, previa tempestiva comunicazione scritta al Cliente.

Sui canali della Banca sono disponibili:

- la "Guida alla chiusura del conto corrente";
- la "Guida al trasferimento dei servizi di pagamento".

## Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Isybank via Monte di Pietà 8, 20121 Milano**
- per posta elettronica alla casella **[assistenza.reclami@isybank.com](mailto:assistenza.reclami@isybank.com)**
- per posta elettronica certificata (PEC) a **[assistenza.reclami@pec.isybank.com](mailto:assistenza.reclami@pec.isybank.com)**

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 termini 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](http://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](http://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](http://www.giustizia.it). La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF"), il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente sul sito internet della Banca, nella sezione Reclami-Ricorsi-Conciliazione. Se il contratto è concluso on line, per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, il Cliente consumatore residente nell'Unione Europea, Norvegia, Islanda o Liechtenstein, può anche utilizzare la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) di cui al Regolamento UE n. 524/2013, sviluppata e gestita dalla Commissione europea.

Sulla Piattaforma ODR – che è accessibile al seguente link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> – è disponibile anche l'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra i quali la Banca e il Cliente potranno di comune accordo individuare l'organismo cui demandare la risoluzione della controversia.

## Glossario

### Addebito diretto

Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | viene eseguito dalla banca alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ATM</b>                                          | Postazione automatica per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste (ad es. prelievi di contante, pagamenti, funzioni informative, ecc.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Autenticazione Forte</b>                         | Un'autenticazione del Cliente basata sull'uso di due o più elementi, classificati nella categoria della conoscenza (qualcosa che il Cliente conosce; es. PIN), del possesso (qualcosa che il Cliente possiede; es. Carta) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente; 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.                                                                                                                                  |
| <b>Banche del Gruppo</b>                            | Fideuram - Intesa Sanpaolo - Intesa Sanpaolo Private Banking – Isybank.<br><br>Con riferimento ai prelievi su sportelli automatici si intendono Banche del Gruppo anche le seguenti Banche estere:<br>Intesa Sanpaolo Bank Albania (Albania), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina (Bosnia – Erzegovina), Privredna Banka Zagreb (Croazia), Bank of Alexandria (Egitto), Eximbank (Moldavia), Intesa Sanpaolo Bank Romania (Romania), Banca Intesa (Federazione Russa), Banca Intesa Beograd (Serbia), VUB Banka (Slovacchia e Repubblica Ceca), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), CIB Bank (Ungheria), Pravex-Bank (Ucraina). |
| <b>Bonifico - SEPA</b>                              | Con il bonifico la banca trasferisce una somma di denaro in euro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Bonifico – Extra SEPA</b>                        | Con il bonifico la banca trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Canone annuo</b>                                 | Spese fisse per la gestione del conto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Cassa Veloce Assistita</b>                       | Postazione di cassa automatica utilizzabile in autonomia dal cliente o con l'assistenza di un operatore di filiale. Questa tipologia di cassa è presente all'interno di alcune filiali di Intesa Sanpaolo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Circuito di pagamento</b>                        | Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Commissione Istruttoria Veloce (CIV)</b>         | Commissione per svolgere l'istruttoria veloce quando il Cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Disponibilità economica somme versate</b>        | Numero di giorni lavorativi oltre il quale le somme che il Cliente ha versato sul conto con assegno sono disponibili per successive operazioni, ma ancora con il rischio che la banca storni l'accredito per mancato buon fine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Disponibilità giuridica somme versate</b>        | Numero di giorni lavorativi oltre il quale le somme che il Cliente ha versato sul conto con assegno (ad es. bancario, di bonifico, circolare) sono definitivamente disponibili, nel senso che la banca non può più stornarle senza il consenso del Cliente stesso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dispositivo Mobile</b>                           | Apparecchiatura (es. smartphone) utilizzabile per fare Operazioni tramite il "Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile" o tramite il "Servizio BANCOMAT Pay®".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Documentazione relativa a singole operazioni</b> | Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Fido</b>                                         | Contratto in base al quale la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Guida ai Servizi</b>                             | Documento messo a disposizione dalla Banca che indica le funzioni del Servizio a distanza e le relative modalità di utilizzo (ad esempio accesso, operazioni e funzioni disponibili sul Conto e con la Carta, limiti operativi). È disponibile sul Sito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Invio estratto conto</b>                         | Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Marchio</b>                                      | Simbolo che indica il circuito presso cui la Carta può essere utilizzata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Ordine permanente di bonifico</b>                | Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, eseguito dalla banca secondo le istruzioni del Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PIN</b>                                                                     | Codice personale segreto attribuito alla Carta su supporto fisico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>POS (Point of Sale)</b>                                                     | Apparecchiatura installata presso gli Esercenti abilitata alle Operazioni di pagamento e, presso i Punti Operativi Convenzionati, anche alle Operazioni di prelievo. Presso gli Esercenti abilitati consente anche di effettuare richieste di contante tramite il Servizio Cash back.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Prelievo di contante</b>                                                    | Operazione con la quale il Cliente ritira contante dal proprio conto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Punti Operativi Convenzionati</b>                                           | Punti operativi dei soggetti terzi, dove è possibile effettuare Operazioni di prelievo di denaro contante. L'elenco aggiornato dei Punti Operativi Convenzionati è disponibile sul sito internet della Banca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ricarica carta prepagata</b>                                                | Accredito di somme su una carta prepagata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Rilascio di una carta di credito</b>                                        | Rilascio, da parte della banca, di una carta di pagamento collegata al conto del Cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del Cliente a una data convenuta. Se il Cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca e il Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Rilascio di una carta di debito</b>                                         | Rilascio, da parte della banca, di una carta di pagamento collegata al conto del Cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Rilascio moduli di assegni</b>                                              | Rilascio di un carnet di assegni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Saldo disponibile, contabile</b>                                            | Il saldo del conto è dato dalla differenza tra l'importo complessivo degli accrediti e quello degli addebiti a una certa data. Il saldo contabile si riferisce alle operazioni registrate. Il saldo disponibile si riferisce alla somma che il Cliente può effettivamente utilizzare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Sconfinamento</b>                                                           | Le somme di denaro utilizzate dal Cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extrafido"); le somme di denaro utilizzate dal Cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del Cliente ("sconfinamento in assenza di fido").                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SEPA</b>                                                                    | 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. L'Area SEPA comprende tutti i paesi dell'Unione Europea più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco, la Repubblica di San Marino, il Regno Unito, le Dipendenze della Corona Britannica, il Principato di Andorra e la Città del Vaticano. |
| <b>Servizio a distanza</b>                                                     | Servizio che consente al Cliente di operare con la banca sui rapporti collegati al Servizio utilizzando un collegamento telematico (tramite App) o telefonico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Spese annue per conteggio interessi e competenze</b>                        | Spese per il conteggio periodico degli interessi debitori e creditori e per il calcolo delle competenze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tabella 1</b>                                                               | GeoControl: Elenco dei Paesi del "Profilo limitato":<br>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.               |
| <b>Tasso creditore annuo nominale</b>                                          | Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate in assenza di fido</b> | Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del Cliente sulle somme utilizzate oltre il saldo disponibile in assenza di fido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Tasso di mora</b>                                                           | Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del Cliente in caso di mancata/ritardata restituzione, entro il limite, di quanto dovuto alla banca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tenuta del conto</b>                                                        | La banca gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Terza Parte</b>                                     | Prestatore di servizi pagamento, diverso dalla Banca, che presta uno o più dei seguenti servizi: servizi di informazione sui conti, servizio di emissione strumenti di pagamento basati su Carta; servizi di disposizione di ordini di pagamento.      |
| <b>UE/EEA (Unione Europea/ European Economic Area)</b> | Stato appartenente all'Area Economica Europea (European Economic Area – E.E.A.); ne fanno parte attualmente gli Stati dell'Unione Europea nonché Norvegia, Islanda e Liechtenstein.                                                                    |
| <b>Valute su prelievo di contante</b>                  | Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del Cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo. |
| <b>Valute sul versamento di contanti</b>               | Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del Cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo. |