

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli artt. 115 e segg. T.U.B.

FOGLIO INFORMATIVO

CARTA PREPAGATA NOMINATIVA RICARICABILE GENIUS CARD

INFORMAZIONI SULLA BANCA

UniCredit S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano

Tel.: 800.323285 (dall'estero 02.3340.8965)

Fax: 02.3348.6999

Sito Internet: www.unicredit.it

Contatti: <http://www.unicredit.it/contatti>

Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit - Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1 - Cod. ABI 02008.1 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia.

DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE:

Nome /Ragione Sociale	Sede	Telefono
Cognome		E-mail
Iscrizione ad Albi o elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco	Qualifica

CHE COS'È LA CARTA PREPAGATA NOMINATIVA RICARICABILE GENIUS CARD

Genius Card è la carta prepagata nominativa ricaricabile che **è anche conto di pagamento** ed è quindi dotata di coordinate bancarie IBAN. Consente infatti al Titolare della Carta - entro i massimali di importo prestabiliti e le modalità contrattualmente prestabilite di: ricevere e disporre bonifici SEPA, domiciliare utenze e SEPA Direct Debit, canalizzare stipendio e pensione, prelevare contante presso le Filiali UniCredit in Italia nonché tramite sportelli automatici ATM (Automated Teller Machine) in Italia e all'estero collegati, al circuito internazionale visualizzato sulla Carta, effettuare pagamenti di utenze, MAV, RAV, nonché di tasse e rette universitarie, effettuare pagamenti tramite Internet o su POS presso gli esercenti convenzionati con il circuito internazionale riprodotto sulla Carta.

E' possibile utilizzare la Carta presso i terminali POS abilitati alla lettura contactless semplicemente avvicinandola al lettore. Ai sensi della normativa vigente, per importi pari o inferiori a 50 euro non sarà richiesto l'inserimento del PIN se l'importo cumulativo delle precedenti operazioni, effettuate dall'ultima digitazione del PIN, non supera i 150. euro. L'elenco completo dei negozi dotati di POS per la lettura contactless è consultabile sul sito: www.mastercard.it/PayPass.

La Carta è inoltre abilitata alla funzionalità "Transit", che consente al Titolare di effettuare pagamenti- in modalità contactless - di tariffe di viaggio tramite i terminali installati presso gli accessi a reti di trasporto (es: bus, metropolitana, ferrovie). Il limite delle operazioni di pagamento per questa funzionalità è di 25 €. La contabilizzazione può essere immediata o avvenire al termine del periodo di riferimento definito dal gestore della rete di trasporto (in genere la fine della giornata).

Per le disposizioni di ordini di pagamento sui canali on line, viene applicata l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication - SCA). Per chi si avvale di App Mobile UniCredit - l'applicazione per l'utilizzo dei Servizi di Online Banking della Banca - sarà possibile ricevere una notifica "push" su smartphone per autorizzare l'operazione di pagamento, da confermare con l'impronta digitale (Fingerprint) o con il codice mPin (Pin scelto dal cliente in fase di attivazione dell' App). In assenza di App Mobile UniCredit o in caso di mancata ricezione delle push (ad esempio per assenza linea dati, app non aggiornata o mancata attivazione funzionalità "ricezione notifiche", ecc), il Titolare della carta dovrà autenticare l'operazione utilizzando il codice pervenuto via SMS sul cellulare verificato come

univoco presso la Banca, nonché un ulteriore codice costituito dal PIN della Carta utilizzata per il pagamento. In caso di errore nella digitazione anche solo di uno dei due codici (sms OTP/PIN) il titolare sarà chiamato a ripetere la procedura di autorizzazione della transazione. La Banca si riserva la possibilità di inviare ai Titolari comunicazioni via SMS o notifica, strumentali all'utilizzo della Carta.

Alcune funzionalità della Carta necessitano del collegamento della stessa al Servizio di Banca Multicanale erogato dalla Banca: il rilascio della Carta presuppone pertanto che il Titolare abbia aderito a tale Servizio sottoscrivendo il relativo contratto.

Genius Card può essere rilasciata esclusivamente a soggetti persone fisiche maggiorenni e residenti anche valutariamente in Italia.

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- * variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- * possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- * utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N., nel caso di smarrimento o sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.; nei casi di smarrimento e sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- * nel caso di irregolare utilizzazione della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

Per saperne di più:

La Guida ai pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca www.unicredit.it.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE PER LA TENUTA DELLA CARTA	
Costo di emissione	euro 5,00
A fronte dell'emissione di Genius Card in versione WWF UniCredit accrediterà a WWF Italia, con finalità di sostegno delle relative iniziative, un importo corrispondente al "Costo di emissione".	
Canone mensile per la tenuta della carta	euro 2,00
Canone annuale per la tenuta della carta	euro 24,00
Canone mensile per la tenuta della carta per i giovani under 30 anni	euro 0,00
Canone annuale per la tenuta della carta per i giovani under 30 anni	euro 0,00
SPESE VARIABILI PER LA TENUTA DELLA CARTA	
Ricarica carta prepagata con i contanti presso:	
- Filiali UniCredit in Italia	euro 3,00
- ATM UniCredit in Italia abilitati all'operazione	euro 1,00
- Esercizi convenzionati Mooney (già SisalPay)	euro 2,00
Ricarica carta prepagata presso gli ATM UniCredit in Italia:	
- con carta di debito UniCredit	euro 1,00
- con altra carta prepagata UniCredit	euro 1,00
Ricarica carta prepagata con il Servizio di Banca Multicanale via Internet:	
- con addebito in conto corrente dell'ordinante	euro 0,50
- con addebito di un'altra carta prepagata UniCredit	euro 0,50
Ricarica carta prepagata con Servizio di Banca Multicanale via Call Center:	
- con addebito in conto corrente dell'ordinante	euro 2,00
- con addebito di un'altra carta prepagata UniCredit	euro 2,00

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

Costo della prima ricarica allo Sportello	euro 0,00
Rilascio della carta prepagata (costo di riemissione della carta a scadenza)	euro 5,00

Rilascio carta prepagata (costo di riemissione/sostituzione della carta per furto, smarrimento, deterioramento)	euro 5,00
Blocco della carta	euro 0,00
Estinzione della carta	euro 0,00
Spese rigenerazione PIN (per singola richiesta presso Filiale di riferimento ovvero tramite servizio online via Internet collegato alla Carta)	euro 3,00
Costo funzionalità cambio PIN:	
- primo cambio PIN: cambio del PIN fornito dalla Banca	euro 0,00
- successivi cambi PIN	euro 1,00
Costo emissione carta ed invio con procedura d'urgenza (per singola richiesta, con consegna tramite corriere all'indirizzo indicato nella richiesta stessa)	euro 25,00
Invio estratto conto - Spese produzione e invio rendiconto/documento di sintesi (in formato cartaceo)	euro 0,00
Invio estratto conto - Spese produzione e invio rendiconto/documento di sintesi on line mediante funzionalità Documenti on line	gratuite
Spese produzione di ciascuna copia rendiconti/documenti di sintesi precedenti	euro 5,00
Spese produzione ed invio comunicazioni di variazione contrattuale (per ogni comunicazione)	gratuite
Commissione fissa per autorizzazione al pagamento MyBank (ove la funzionalità risulti disponibile nel contratto del servizio di Internet Banking)	euro 0,50
Commissioni fisse per autorizzazione MYBank per e-mandate (ove la funzionalità risulti disponibile nel contratto del servizio di Internet Banking)	
My Bank Mandate SDD Core Recurrent:	
- commissione fissa per sottoscrizione del mandato	euro 1,00
- commissione fissa per modifica o cancellazione del mandato	euro 1,00
My Bank Mandate SDD Core One-Off:	
- commissione fissa per sottoscrizione del mandato	euro 1,00
Pagamenti Moduli Aziende USL attraverso addebito in conto con il Servizio di Banca Multicanale (Privati, Private, per Azienda, per Azienda SME, Plus, SME Plus)	1,50 euro**
Pagamenti Moduli Aziende USL con carta di debito PagoBANCOMAT presso gli ATM (Bancomat) di UniCredit S.p.A. in Italia abilitati	1,50 euro**
(**) L'importo applicato alla singola operazione potrà esser soggetto a riduzione, sulla base di eventuali convenzioni siglate, di volta in volta, tra la Banca e le Aziende USL. L'indicazione della commissione effettivamente applicata, verrà fornita all'atto dell'esecuzione del pagamento, durante il riepilogo dell'operazione e prima della conferma della stessa.	
Pagamenti vari in presenza di convenzione e-Billing attraverso addebito in conto corrente	euro 3,80
Pagamenti vari (in presenza di convenzione e-Billing con la società erogatrice) attraverso addebito su Genius Card con il Servizio di Banca Multicanale, Banca Multicanale Private	euro 2,50
Pagamenti vari (in presenza di convenzione e-Billing con la società erogatrice) con Genius Card presso gli ATM (Bancomat) di Unicredit S.p.A. in Italia abilitati (*)	euro 2,00
(*) l'importo applicato alla singola operazione potrà essere soggetto a riduzione, ad esempio sulla base di eventuali convenzioni siglate, di volta in volta, tra la Banca e le società erogatrici. L'indicazione della commissione effettivamente applicata, verrà fornita all'atto dell'esecuzione del pagamento, durante il riepilogo dell'operazione e prima della conferma della stessa.	
Ai costi di cui sopra andrà aggiunto il recupero dell'imposta di bollo relativa alla produzione del rendiconto, nella misura prevista dalla legge	
PRELIEVO DI CONTANTE	
- Filiali UniCredit in Italia	euro 4,50
- ATM UniCredit in Italia	euro 0,00
- ATM altre Banche in Italia	euro 2,00
- ATM di altre Banche all'estero zona euro	euro 2,00
- ATM di altre Banche all'estero extra euro	euro 5,00
Per le operazioni in valuta diversa dall'euro di Paesi della Comunità Europea, contestualmente all'operazione di pagamento e/o di prelievo, verrà inviato un messaggio di testo contenente le informazioni relative alle commissioni di conversione valutaria ed al tasso di cambio applicati all'operazione.	
SERVIZI DI PAGAMENTO	

Servizi di pagamento previsti dal D.lgs n.11/2010 come modificato ed integrato in attuazione della Direttiva (UE) 2366/2015	
Pagamenti Pos	euro 0,00
Pagamenti PagOnline	euro 0,00
Pagamento di utenze (in presenza di convenzione con la società erogatrice) con addebito non continuativo sulla Genius Card:	
- presso le Filiali UniCredit in Italia	euro 2,50
- con addebito su Genius Card tramite il Servizio di Banca Multicanale via Internet	euro 2,00
- con addebito su Genius Card tramite canale ATM	euro 1,00
Pagamento di Bollettino RAV con addebito sulla Genius Card (a carico del contribuente)	euro 1,00
Pagamento bollettini di conto corrente postale:	
Commissioni per pagamento di bollettini postali premarcati (più il rimborso delle commissioni richieste dalle Poste Italiane*):	
- allo sportello con addebito in conto	euro 2,58
- tramite canale Internet/Mobile	euro 1,40
- tramite canale ATM	euro 0,90
Commissioni per pagamento di bollettini postali bianchi (più il rimborso delle commissioni richieste dalle Poste Italiane*):	
- tramite canale Internet/Mobile	euro 2,10
(*) attualmente pari a	euro 1,10
Ricarica Cellulari	euro 0,00
Addebito diretto - con disposizione permanente di addebito	euro 0,00
Canalizzazione di stipendio e pensione	euro 0,00
Ordini continuativi e pagamenti periodici automatizzati	euro 0,00
Operazioni in valuta extra euro (comprensiva maggiorazione applicata dal circuito)	1,75 %
Per le operazioni in valuta diversa dall'euro di Paesi della Comunità Europea, contestualmente all'operazione di pagamento e/o di prelievo, verrà inviato un messaggio di testo contenente le informazioni relative alle commissioni di conversione valutaria ed al tasso di cambio applicati all'operazione.	
Commissioni per l'acquisto di carburante	euro 0,00
BANCOMAT PAY ® Invio Denaro Il servizio è riservato ai clienti residenti in Italia	
Invio denaro con BANCOMAT Pay ® di importo inferiore o pari a euro 50 o verso Enti Non Profit	
- a favore di beneficiario su nostra Banca	euro 0,00
- a favore di beneficiario presso altro Prestatore di Servizi di pagamento	euro 0,00
Invio denaro con BANCOMAT Pay ® di importo superiore a euro 50	
- a favore di beneficiario su nostra Banca	euro 0,75
- a favore di beneficiario presso altro Prestatore di Servizi di pagamento	euro 0,75
Le somme accreditate tramite Bancomat Pay ® invio denaro sono disponibili dalla data di esecuzione dell'operazione anche se non ancora registrata	
BANCOMAT PAY ® Pagamento Il servizio è riservato ai clienti residenti in Italia	
Costo pagamento a favore Esercente/Pubblica Amministrazione	euro 0,00
Il servizio consente di ricevere invii di denaro da persone fisiche (P2P), <i>Esercenti convenzionati</i> (B2P) e <i>Pubblica Amministrazione</i> (G2P).	
BONIFICO - SEPA - DISPOSIZIONI DI BONIFICO IN FILIALE CON ADDEBITO SULLA CARTA	
- su UniCredit (ordinari)	euro 6,75
- su altre Banche (ordinari)	euro 7,25
- su UniCredit (canale ord.permanenti) (ordinari)	euro 0,00
- su altre Banche (canale ord.permanenti) (ordinari)	euro 0,00
BONIFICO - SEPA - DISPOSIZIONI DI BONIFICO CON IL SERVIZIO DI BANCA MULTICANALE	
- da Banca via Internet e apparecchiature SELF SERVICE della Banca su Unicredit (ordinari e istantanei)	euro 2,00
- da Banca Via Internet e apparecchiature SELF SERVICE della Banca su altre Banche (ordinari e istantanei)	euro 2,50
- da Banca via Call Center su UniCredit (ordinari)	euro 6,50
- da Banca via Call Center su altre Banche (ordinari)	euro 7,25
SERVIZI CONSULTATIVI SALDO E MOVIMENTI	
- con il Servizio di Banca Multicanale (via Internet e via Call Center)	euro 0,00
- presso gli ATM UniCredit in Italia	euro 0,00
- in Filiale UniCredit in Italia	euro 5,00

BONIFICI SEPA IN EURO DA E VERSO PAESI UE/EEA NONCHE' REP. DI SAN MARINO E CITTA' DEL VATICANO:	
Bonifico - SEPA - in uscita	
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (sportello)	
- su altre filiali italiane di UniCredit SpA (ordinari)	euro 6,75
- su altre banche (ordinari)	euro 7,25
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (call center)	
- su altre filiali italiane di UniCredit SpA (ordinari)	euro 6,50
- su altre banche (ordinari)	euro 7,25
Commissione di esecuzione pagamento con addebito in conto (Internet e apparecchiature SELF SERVICE della Banca)	
- su altre filiali italiane di UniCredit SpA (ordinari e istantanei)	euro 2,00
- su altre banche (ordinari e istantanei)	euro 2,50
Spese di revoca/richiamo da parte dell'ordinante	euro 16,40
Addebito diretto - SEPA DIRECT DEBIT CORE: pagamenti SEPA Direct Debit verso paesi UE/EEA inclusa Italia, nonchè verso la Repubblica di San Marino e Città del Vaticano	
Richiesta di Revoca (Refusal)	euro 2,00
Richiesta di Rimborso (Refund)	euro 0,00
Gestione del Mandato	euro 3,00
Gestione Profilo del Debitore	euro 3,00
Preavviso di addebito	euro 0,00
Commissione per pagamento SDD Core	euro 0,00
Commissione per richiesta copia Mandato	euro 7,50
Spese comuni a tutti i pagamenti che rientrano nell'ambito della Direttiva sui Servizi di Pagamento	
Spese richiesta revoca consenso/recupero fondi	euro 15,49
Spesa comunicazione di rifiuto pagamento	euro 6,00
Spesa intervento di "repair" (segnalazioni anomalie e interventi di sistemazione/correzione)	euro 15,49
BONIFICI SEPA IN EURO DA E VERSO PAESI AL DI FUORI DI UE/EEA (Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra e Regno Unito):	
Bonifico - SEPA - in uscita	
Spesa fissa per bonifici in euro:	
con addebito in conto (sportello)	
- operazioni in euro (ordinari)	euro 18,50
con addebito in conto (Internet)	
- operazioni in euro (ordinari e istantanei)	euro 0,00
con addebito in conto (call center)	
- operazioni in euro (ordinari)	euro 18,50
Ordine permanente (ordinari) con addebito in conto - verso altre banche	euro 0,00
Commissioni di servizio	
- operazioni in euro	0,22 %
- minimo	euro 4,00
Bonifico - SEPA - in entrata	
Commissione a carico del beneficiario per importi fino a 100 euro	euro 0,00
Commissione a carico del beneficiario per importi fino a 1.500 euro	euro 5,00
Commissione a carico del beneficiario oltre 1.500 euro	
- spesa fissa	euro 11,00
- commissione di servizio	0,22 %
- minimo	euro 4,00
Addebito diretto - SEPA DIRECT DEBIT CORE DA PAESI AL DI FUORI DI UE/EEA (Svizzera, Principato di Monaco, Jersey, Guernsey, Isola di Man, Principato di Andorra e Regno Unito)	
Richiesta di Revoca (Refusal)	euro 2,00
Richiesta di Rimborso (Refund)	euro 0,00
Gestione del Mandato	euro 3,00
Gestione Profilo del Debitore	euro 3,00
Preavviso di addebito	euro 0,00
Commissione per pagamento SDD Core	euro 0,00
Commissione per richiesta copia Mandato	euro 7,50
Altri servizi comuni a tutti i bonifici	
Ricerche, modifica di istruzioni già impartite ed interventi in genere, richiesti dal Cliente, su operazioni già eseguite (oltre ad eventuali spese vive sostenute o reclamate)	euro 30,00

Richiesta di interventi vari presso Banche dell'estero, quando non rientranti in una delle casistiche precedenti (oltre ad eventuali spese vive reclamate)	euro 30,00
VALUTE	
valuta di tutte le operazioni	data di registrazione operazione

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI BANCA MULTICANALE

	Valore banca via Internet	Valore banca via telefono
SPESE FISSE		
Canone annuo	€0,00	€0,00
SPESE VARIABILI		
Commissione di invio comunicazioni in modalità on line (sezione Documenti On Line)	€ 0,03 ad eccezione delle comunicazioni di legge che sono gratuite	

SERVIZI ACCESSORI E FACOLTATIVI

COMODATO D'USO UNICREDIT PASS	
Recupero costi di attivazione	20,00 euro
Onere a carico del comodatario per deterioramento del dispositivo, mancata riconsegna, smarrimento/sottrazione	10,00 euro

SERVIZI DI PAGAMENTO - OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

Un'operazione di pagamento si considera non autorizzata quando è stata eseguita senza il consenso del Cliente. Un'operazione di pagamento, invece, si considera eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente.

Per saperne di più:
 consulta la "Guida sulle operazioni non autorizzate, frodi e disconoscimenti", disponibile nella sezione Trasparenza del sito della Banca www.unicredit.it.

RECESSI E RECLAMI

DURATA - RECESSO DAL CONTRATTO - EFFETTI DELLO SCIoglIMENTO DEL CONTRATTO RELATIVO ALLA CARTA E DEL CONTRATTO RELATIVO AL SERVIZIO DI BANCA MULTICANALE

Il Contratto è a tempo indeterminato.

La Banca si riserva la facoltà di recedere dal contratto, dandone comunicazione al Titolare nell'ambiente protetto del Servizio di Online Banking oppure inviando la suddetta comunicazione all'indirizzo indicato in contratto o - se diverso - a quello fatto conoscere alla Banca successivamente, con un preavviso comunque non inferiore a due mesi, senza alcun onere per il Titolare stesso.

Il Titolare ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza spese e senza penalità, con il preavviso di un giorno decorrente dal giorno in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta, pertanto il recesso avrà efficacia dal giorno successivo a quello in cui la Banca avrà ricevuto la relativa comunicazione. La suddetta comunicazione dovrà essere formalizzata presso la Filiale dove il rapporto relativo alla Carta è in essere.

In caso di recesso della Banca ovvero del Titolare, quest'ultimo è obbligato a restituire alla Banca la Carta - nonché quella rinnovata eventualmente già pervenuta - tagliata in due parti, ferma restando a suo carico la responsabilità per tutte le obbligazioni sorte anteriormente alla data di ricezione della Carta restituita da parte della Banca.

Contestualmente alla cessazione del contratto della carta, il Servizio di Online Banking viene disattivato salvo che il Titolare associ ad esso altra Genius Card e/o un conto corrente ovvero lo stesso risulti già associato ad altri rapporti. Lo scioglimento per qualunque ragione del contratto relativo al Servizio di Online Banking determina lo scioglimento del contratto relativo alla Carta; la sospensione del Servizio determina - con riferimento a quanto previsto tramite il Servizio stesso - l'impossibilità di effettuare le operazioni a valere sulla Carta così come l'interruzione dei flussi informativi relativi alla Carta e dell'accesso alle informazioni e comunicazioni già messi a disposizione on line.

Inoltre, in tutti i casi di scioglimento del contratto, per qualunque ragione (ivi compresi il decesso e la sopraggiunta incapacità di agire del Titolare) il Titolare (ovvero i suoi aventi causa o legali rappresentanti) ha diritto a chiedere alla Banca il rimborso dell'eventuale saldo residuo della Carta.

RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

Il Titolare può presentare un reclamo alla Banca:

- tramite lettera raccomandata a.r. o posta ordinaria a **UniCredit S.p.A. Customer Satisfaction Italy**, Gestione Reclami, Via Del Lavoro, 42, 40127 Bologna
- per posta elettronica alla casella email: Reclami@unicredit.eu
- per posta elettronica certificata (PEC) a: Reclami@PEC.Unicredit.EU
- tramite fax al numero +39 051.6407229

- online, compilando l'apposito form presente sul sito unicredit.it, sezione Reclami, ricorsi, conciliazione e inadempimenti ABF/ACF. La Banca deve rispondere entro 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo.

Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il Titolare non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui al comma che precede può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Titolare di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o il Titolare devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, oppure
- all'Arbitro Bancario Finanziario.

Ferma la disciplina in materia di reclami, il Titolare ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

La normativa vigente definisce le sanzioni amministrative e pecuniarie applicabili alla Banca, ai soggetti dei quali si avvale in forza di esternalizzazione di funzioni nonché dei soggetti che svolgono funzione di amministrazione e di direzione e dei dipendenti nel caso di violazioni degli obblighi della Banca stessa in relazione alla prestazione di servizi di pagamento.

In caso di variazione della normativa che disciplina l'ambito della presente clausola, si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.

GLOSSARIO

Massimale della Carta	E' il Plafond della carta, ovvero l'importo massimo di avvaloramento.
Carta prepagata	Carta di pagamento che consente al Titolare di caricare e ricaricare la carta fino ad un importo massimo pari al massimale (plafond) contrattualmente previsto, spendibile dal Titolare per effettuare acquisti di beni e servizi sia online sia presso gli esercenti convenzionati o per prelevare contante.
Blocco carta	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento o furto.
P.I.N. (Personal Identification Number)	Codice segreto personale che deve essere sempre custodito separatamente dalla carta.
Tenuta della carta	La banca/intermediario gestisce la carta rendendone possibile l'uso da parte del cliente
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del cliente
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto
Bonifico - SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA
Bonifico - extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA
Bonifico - SEPA istantaneo	Bonifico in euro, eseguito, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e accreditato al beneficiario entro 10 secondi dall'esecuzione. Il bonifico istantaneo è irrevocabile Fermi restando i limiti dispositivi di ciascun servizio di banca multicanale, il bonifico istantaneo prevede i seguenti limiti: - ricezione €100.000,00

	- esecuzione €15.000,00, ad eccezione di UniWeb per il quale il limite può essere esteso fino a €100.000,00
Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente
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/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare