

FOGLIO INFORMATIVO DELLA  
CARTA PREPAGATA NOMINATIVA RICARICABILE EMESSA DA BANCA 5 – LIVE UP  
AGGIORNAMENTO: LUGLIO 2021  
PRODOTTO COMMERCIALIZZATO SINO AL 12/07/2021

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Denominazione e forma giuridica: Banca 5 S.p.A.  
Sede Legale e Direzione Generale: via Bisceglie 120, 20152 MILANO - Numero Verde:  
Consumatori 800.999.515, Imprese 800.813.813, Fax +39.02.366.10.220 - e-mail:  
info@banca5.com, PEC: banca5@pec.banca5.com - Indirizzo internet: www.banca5.com -  
Capitale Sociale: € 30.000.000,00 i.v. R.E.A. 1821728 - Codice ABI 03385 - iscritta all'Albo

delle Banche al n. 5692 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Società partecipante  
al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) Codice Fiscale  
05435910962, Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela  
dei Depositi - Appartenente a: Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo, iscritto all'Albo dei Gruppi  
Bancari - Socio Unico, Direzione e Coordinamento: Intesa Sanpaolo S.p.A.

**DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE**

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_  
Indirizzo Sede  
(via/piazza e num. civico) \_\_\_\_\_  
Qualifica \_\_\_\_\_  
Iscrizione ad Albi o Elenchi \_\_\_\_\_  
Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_

**CHE COS'È LA CARTA PREPAGATA**

**Caratteristiche:**

La **Carta** è una carta prepagata nominativa e ricaricabile che consente al Titolare di compiere operazioni tramite i circuiti di pagamento i cui marchi sono indicati sulla carta stessa entro i limiti previsti nelle condizioni economiche.

La Carta, i Dati della Carta, il PIN, devono essere detenuti dalla sola persona che ne ha richiesto la carta.

La Carta è emessa da Banca 5 mediante sottoscrizione di apposito contratto con le modalità che saranno rese note da Banca 5. Il richiedente potrà utilizzare la Carta in suo possesso fino alla scadenza indicata sulla stessa, mantenendo invariati i seguenti dati: IBAN, PAN carta, PIN, codice utente, scadenza e cvv.

Sarà possibile utilizzare la Carta Prepagata per le seguenti operazioni:

- disporre pagamenti presso gli esercenti, in Italia e all'estero, aderenti al circuito indicato sulla carta mediante l'utilizzo della stessa e la digitazione del PIN, oppure l'apposizione della firma sulla memoria di spesa predisposta dall'Esercente;
- effettuare pagamenti per acquisti sui siti internet tramite la Carta, Il consenso all'esecuzione di queste Operazioni è dato:
  - per le Operazioni sui siti internet egli Esercenti certificati Verified by Visa, con autorizzazione mediante digitazione dei dati della Carta e della Password (OTP variabile) ricevuta per sms sul numero di telefono comunicato al momento della richiesta carta;
- effettuare pagamenti a debito della carta mediante l'avvicinamento del Supporto fisico, alle apparecchiature POS contactless presso gli esercenti convenzionati col circuito Visa;
- La Carta può inoltre essere utilizzata mediante semplice inserimento della stessa in particolari apparecchiature o in modalità contactless presso limitate tipologie di Esercenti: Trasporti, Parcheggio.
- prelevare contanti in Italia presso gli sportelli automatici abilitati mediante l'utilizzo della carta e la digitazione del PIN; prelevare all'estero sportelli automatici abilitati di altre banche delle aree SEPA ed EXTRA SEPA;

- effettuare ricariche su telefonia cellulare dei principali operatori telefonici presso gli sportelli automatici (anche di altre Banche) abilitati in Italia oppure tramite la funzionalità “Ricarica SIM”<sup>1</sup> presente nella App Banca 5;
- richiedere il rimborso parziale o totale dell’importo disponibile sulla carta presso un Esercizio Convenzionato, previa verifica della legittimazione del Titolare; per un importo massimo di 100 euro giornalieri, con rimborso in contanti;
- richiedere il rimborso totale per somme superiori a 100 euro mediante bonifico su un conto con IBAN intrattenuto in Italia tramite assistenza telefonica;
- eseguire/ricevere bonifici disposti tramite la procedura SEPA Credit Transfer (SCT) da/sull’IBAN della Carta;
- consultare la lista dei movimenti, disponibilità della Carta, tramite la funzionalità “Saldo e movimenti” presente nell’App Banca 5;
- Eseguire Addebiti Diretti disposti dai Beneficiari.

La Carta è utilizzabile entro il limite dell’importo caricato sulla Carta stessa ed entro il limite di utilizzo nel presente foglio informativo, e deve essere utilizzata entro il periodo di validità indicato sulla stessa.

#### Operazioni non consentite:

- effettuare transazioni che non consentono la verifica in tempo reale del saldo disponibile sulla carta (esempio transazioni presso pedaggi autostradali della Società Autostrade che utilizzano terminali offline);

#### A CHI SI RIVOLGE

La Carta Prepagata si rivolge a tutti coloro che hanno compiuto diciotto anni e sono in possesso di codice fiscale italiano (non temporaneo) che desiderano avere una carta di pagamento prepagata e ricaricabile per effettuare acquisti anche su internet e prelevare non solo in Italia ma anche all’estero (*per ogni dettaglio sulle caratteristiche della carta e sui limiti operativi si rinvia alle specifiche sezioni*).

Per richiederla non è necessario possedere un conto corrente ma è sufficiente essere maggiorenni in possesso di un codice fiscale italiano e di un documento di identità in corso di validità.

#### MODALITÀ E LIMITI DI RICARICA

Per poter utilizzare la Carta è obbligatoria una prima ricarica di importo minimo di 10,00 €, entro l’importo massimo di 250,00 €. Le ricariche, tranne quella contestuale all’emissione della Carta possono essere effettuate, anche da persone diverse dal titolare, con una delle modalità di seguito indicate:

DOVE	COME
Esercizi convenzionati	In contanti
	Con una carta di pagamento nominativa abilitata (di debito o prepagata) se l’Esercizio Convenzionato effettua questa modalità di ricarica
	Con addebito su un conto di pagamento di Banca 5 <sup>2</sup> (se l’Esercizio Convenzionato effettua questa modalità di ricarica)
Con bonifico disposto tramite procedura SEPA Credit Transfer (SCT)	Indicando l’IBAN della Carta
Tramite l’apposita funzionalità di ricarica carta presente nell’app di Banca 5 <sup>2</sup>	Con addebito su conto di pagamento

A prescindere dalla modalità prescelta, ogni tentativo di caricamento superiore ai limiti consentiti e di seguito indicati non andrà a buon fine.

<sup>1</sup> Servizio momentaneamente non disponibile. L’attivazione dei singoli servizi sarà comunicata dalla Banca.

<sup>2</sup> Servizio momentaneamente non disponibile. L’attivazione dei singoli servizi sarà comunicata dalla Banca

**LIMITI DI RICARICA**

TIPOLOGIA	PROFILO LIVE UP
Importo massimo valorizzabile sulla carta	€ 10.000,00
Limite di ricariche nell'anno civile (da intendersi come la somma delle ricariche effettuate nell'arco dei 365 giorni conteggiati a partire dalla prima ricarica)	€ 50.000,00

**MODALITÀ E LIMITI DI UTILIZZO**

I pagamenti tramite l'utilizzo della Carta possono essere effettuati:

- mediante l'utilizzo della Carta e la digitazione del PIN;
- mediante l'utilizzo della Carta e l'apposizione della firma sulla memoria di spesa;
- mediante semplice inserimento della stessa in particolari apparecchiature o in modalità contactless presso limitate tipologie di Esercenti: Trasporti, Parcheggi.
- mediante il semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS abilitate alla tecnologia contactless; queste ultime operazioni:
  - se hanno importo pari o inferiore a € 25,00, e se l'importo cumulativo dei Pagamenti effettuati a partire dalla data dell'ultima digitazione del PIN o dell'ultima memoria di spesa non supera l'importo di € 150,00, sono effettuate senza la digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa;
  - se hanno importo superiore a € 25,00, sono convalidate mediante la digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa.

**LIMITI DI UTILIZZO**

TIPOLOGIA	PROFILO LIVE UP
Limite di rimborso giornaliero presso sportelli automatici (ATM + Esercizio Convenzionato)	Esercizio convenzionato € 150,00 ATM € 250,00
Limite di rimborso mensile presso sportelli automatici (ATM + Esercizio Convenzionato)	€ 5.000,00
Limite di rimborso nell'anno civile (da intendersi come la somma dei rimborsi effettuati nell'arco dei 365 giorni conteggiati a partire dalla prima ricarica; ATM + esercizio convenzionato)	€ 50.000,00
Limite di ricariche nell'anno civile (da intendersi come la somma delle ricariche effettuate nell'arco dei 365 giorni conteggiati a partire dalla prima ricarica)	€ 50.000,00
Limite di pagamento giornaliero	Importo caricato sulla carta
Disposizioni in addebito - singola operazione	€ 4.990,00
Disposizioni in addebito - giornaliero	€ 4.990,00
Limite di utilizzo mensile (comprensivo di pagamenti, prelievi e rimborsi)	Importo caricato sulla carta
Limite di utilizzo annuale (comprensivo di pagamenti, prelievi e rimborsi)	€ 50.000,00

## RISCHI TIPICI

I rischi tipici consistono:

- nella possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- nel caso di smarrimento o sottrazione della Carta e del PIN, utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN; pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN e la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN. Nel caso di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- nel caso di smarrimento o sottrazione della sola Carta, possibilità che la stessa venga comunque utilizzata per l'operatività prevista senza la digitazione del PIN. Nel caso di smarrimento o sottrazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- sospensione da parte della Banca dell'utilizzo della Carta e dei dati relativi alla stessa (come il PIN, il Codice Utente), secondo quanto indicato in contratto;

**Fondi di garanzia:** il credito relativo agli importi caricati sulla Carta è coperto da fondi di garanzia.

## SERVIZI AGGIUNTIVI GRATUITI DELLA CARTA

### SERVIZIO GEO CONTROL

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

Al momento della sottoscrizione, alla Carta è attribuito automaticamente il "Profilo Limitato", che consente di operare in tutti i paesi area Euro<sup>3</sup>. Il profilo assegnato può essere modificato, ogni volta lo si desidera utilizzando l'App Banca 5 oppure telefonicamente contattando il Numero Verde 800.999.515 (da cellulare e dall'estero a pagamento, secondo le tariffe applicate dal gestore telefonico, contattando il numero +39 02 91717643).

Di seguito le caratteristiche dei profili:

**Profilo Italia:** Carta abilitata a prelievi presso gli sportelli automatici e a pagamenti presso sportelli automatici e POS fisici presenti sul territorio italiano; non è previsto il pagamento su internet;

**Profilo Limitato:** Carta abilitata a operazioni di prelievo presso gli sportelli automatici e pagamento presso sportelli automatici e POS fisici abilitati in area Euro<sup>3</sup>;

**Profilo Mondo:** Carta abilitata a operazioni di prelievo presso gli sportelli automatici e pagamento presso sportelli automatici e POS fisici abilitati in tutti i Paesi.

## SERVIZI AGGIUNTIVI ATTIVABILI A RICHIESTA DEL CLIENTE

### SERVIZIO INFORMATIVO SMS

Il titolare può attivare, con le modalità previste in contratto, il servizio informativo SMS per ricevere un messaggio SMS sull'utenza cellulare indicata in fase di attivazione, ogni volta che tramite la carta viene effettuata un'operazione superiore ai limiti impostati sull'APP Banca 5. Il costo dei messaggi ricevuti sarà addebitato direttamente dal gestore telefonico secondo le proprie tariffe.

Il servizio può essere attivato tramite APP Banca 5 e Servizio Clienti.

<sup>3</sup> Geocontrol - Elenco dei Paesi rientranti nel "Profilo Limitato": Albania, Andorra, Antartide, Armenia, Austria, Azerbaijan, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Groenlandia, Guadalupe, Irlanda, Islanda, Isole Faroe, Israele, Italia, Kazakistan, Kosovo, Kirgizstan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Martinica, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Repubblica Ceca, Romania, Russia, San Marino, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stato della Città del Vaticano, Svezia, Svizzera, Tajikistan, Turchia, Turkmenistan, Ucraina, Ungheria, Uzbekistan.

La disattivazione del servizio può essere richiesta in qualsiasi momento tramite le stesse modalità previste per l'attivazione.

Il servizio può essere attivato nel solo caso in cui il numero telefonico indicato per la spedizione degli SMS sia attivo presso i seguenti gestori italiani: TIM, Vodafone, Wind, Tre, PosteMobile, CoopVoce, Fastweb.

#### PROMOZIONE PER LE RICHIESTE DI EMISSIONE EFFETTUATE CON CODICE CONVENZIONE SISALPAY

Per i clienti che richiedono l'emissione della Carta e presenteranno il codice Sisalpay, sarà applicata la promozione alle seguenti condizioni:

- Costo acquisto carta 0,00 € invece di 9,90 €
- Canone mensile 0,50 € invece di 0,90 €

Per tutte le altre condizioni, si prega di far riferimento alle Condizioni Economiche di seguito riportate.

#### PROMOZIONE PER LE RICHIESTE DI EMISSIONE EFFETTUATE DAL 1 APRILE 2021 AL 12 LUGLIO 2021

Per i clienti che richiedono l'emissione della Carta nel periodo sopra indicato sarà applicata la promozione alle seguenti condizioni:

- Costo acquisto carta 0,00 € invece di 9,90 €
- Canone mensile 0,50 € invece di 0,90 €

Per tutte le altre condizioni, si prega di far riferimento alle Condizioni Economiche di seguito riportate.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

Il Contratto è regolato dalle seguenti condizioni economiche, che ne costituiscono parte integrante ed essenziale.

		VOCI DI COSTO	PROFILO LIVE UP
SPESE FISSE		Costo acquisto carta	€ 9,90
		Canone mensile (dal secondo anno di emissione)	€ 0,90
		Canone mensile App	€ 0,00
SPESE VARIABILI	COSTO RICARICA	Costo prima ricarica contestuale alla richiesta della Carta	€ 0,00
		Costo ricarica presso Esercizio Convenzionato	Contanti: € 1,50
			Carta di Pagamento <sup>(1)</sup> : € 2,50
			Addebito su conto pagamento Banca 5 <sup>(1)</sup> : € 1,00
		App Banca 5 <sup>(1)</sup> : € 1,00	
	GESTIONE DELLA LIQUIDITA'	Costo prelievo agli sportelli automatici delle altre banche dell'area SEPA	€ 2,00
		Costo prelievo agli sportelli automatici delle altre banche dell'area EXTRA SEPA	€ 5,00
		Costo per prelievo in Euro su sportelli automatici abilitati dalle banche del Gruppo	€ 0,00
		Costo per rimborso parziale/totale presso Esercizio Convenzionato senza estinzione della carta	€ 2,00
		Costo per rimborso a fronte di estinzione	€ 0,00
Invio rendiconto annuale on line		€ 0,00	

SERVIZI DI PAGAMENTO	Invio rendiconto annuale cartaceo	€1,25	
	Imposta di bollo su rendiconto periodico (annuale) <sup>(2)</sup>	€ 2,00	
	Bonifico SEPA	€ 0,50	
	Addebiti diretti	€ 0,20	
	Addebito diretto a Importo Prefissato	€ 0,20	
	ALTRI SERVIZI DI PAGAMENTO	Costo pagamento presso esercenti	€ 0,00
		Costo pagamento presso esercenti tramite Dispositivo Mobile	€ 0,00
		Costo ricarica SIM telefonica tramite App Banca 5	€ 0,00
	ALTRE VOCI	Commissione di conversione valuta sull'importo non in Euro	1% sull'importo prelevato o pagato + commissione di conversione valuta
		Blocco carta per smarrimento o furto	€ 0,00
		Costo sostituzione carta danneggiata	€ 0,00
		Costo sostituzione carta per smarrimento furto	€ 5,00
		Costo interrogazione movimenti	€ 0,00
		Costo per invio PIN via SMS	€ 0,00
Costo per generazione carta virtuale		€ 0,00	
Costo di riemissione carta a scadenza		€ 2,50	
Addebito diretto - Richiesta di copia del mandato (a carico del debitore)		€ 5,00	
Addebito diretto - Revoca del debitore o refusal (a carico del debitore)		€ 0,00	
Addebito diretto - Richiesta di rimborso del debitore o refund (a carico del debitore)	€ 5,00		

## NOTE

(1) Servizio momentaneamente non disponibile. L'attivazione dei singoli servizi sarà comunicata dalla Banca.

(2) Il Bollo è applicato se la giacenza a fine anno solare è superiore a € 77,47.

## VALUTE

## VALUTE - ACCREDITO

Bonifico - SEPA	Giorno lavorativo di ricezione fondi
Bonifico - SEPA istantaneo	Giorno di ricezione fondi
Bonifico - Extra SEPA	Giorno lavorativo di ricezione fondi

## VALUTE - ADDEBITO

Bonifico - SEPA	Giorno lavorativo dell'operazione
Addebito Diretto	Giorno lavorativo dell'operazione

## ALTRO

DOCUMENTAZIONE RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI	Spese invio postale singole contabili (su richiesta)	€ 2,00
	Spese invio fax di conferma operazione (su richiesta)	€ 2,00
	Spese per variazione condizioni richieste dal Cliente	€ 0,00
	Spese per duplicati documenti contabili (per ogni pagina prodotta)	€ 2,00

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA COMMERCIALIZZAZIONE

### **RICHIESTA CARTA**

La richiesta della Carta può essere effettuata presso un Esercizio Convenzionato. L'elenco degli Esercizi Convenzionati è disponibile sul Sito Banca 5 medesima o sul sito di Mooney. La Carta può essere altresì acquistata in occasione degli eventi tempo per tempo segnalati sui rispettivi siti.

Il presente Contratto, debitamente compilato in ogni sua parte, dovrà essere firmato con Firma Digitale e trasmesso alla Banca costituendo la proposta contrattuale del Cliente o, sino al termine del periodo legato all'emergenza epidemologica da covid-19, potrà essere sottoscritto secondo modalità semplificata ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 del D.L. dell'8.4.2020, n. 23 così come prorogato dal D.L. 14 agosto 2020, n.104 e s.m.i.

Il Richiedente potrà acquistare fino a tre Carte Prepagate Banca 5 (indipendentemente dal fatto che si tratti di Carta LIVE o Carta LIVE UP). Prima della richiesta della Carta, il richiedente può chiedere informazioni specifiche sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese dell'Operazione stessa contattando il Numero Verde 800.999.515 (da cellulare e dall'estero a pagamento, secondo le tariffe applicate dal gestore telefonico, contattando il numero +39 02 91717643) o consultando il Foglio Informativo disponibile sul Sito di Banca 5 o presso gli Esercizi Convenzionati.

### **DIRITTO DI RECESSO DEL RICHIEDENTE – MODALITÀ E TERMINI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO**

La comunicazione di recesso deve essere indirizzata alla Banca e presentata presso l'Esercizio Convenzionato dove è stato concluso il contratto entro il termine di 14 giorni lavorativi bancari, ovvero secondo le altre modalità rese note dalla Banca stessa.

Durante il periodo per l'esercizio del recesso il contratto è efficace.

La Carta Prepagata viene bloccata quando la Banca riceve la comunicazione di recesso; l'eventuale importo residuo caricato sulla Carta e l'importo relativo al costo di acquisto carta sono restituiti al Titolare secondo le modalità previste in contratto per il rimborso. Restano dovuti i costi delle operazioni effettuate prima dell'efficacia del diritto di recesso, secondo quanto previsto nelle condizioni economiche riportate nel presente Foglio Informativo.

### **RECAPITI CHE PERMETTONO DI CONTATTARE RAPIDAMENTE LA BANCA**

Il Titolare può comunicare con la Banca contattando il Servizio Clienti al Numero Verde 800.999.515 (dall'estero a pagamento, secondo le tariffe applicate dal gestore telefonico, contattando il numero +39 02 91717643) per:

- Blocco carta 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- Assistenza e informazioni dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00, il sabato dalle 9:00 alle 15:00 ad esempio sui movimenti effettuati con la carta, modifica profilo GeoControl, smarrimento e furto della carta.

## AVVERTENZE

Copia documentazione: il servizio prevede che la Banca fornisca, entro un termine congruo e comunque non oltre 90 giorni, al Cliente che lo richieda o agli aventi diritto (es. eredi) copia della documentazione inerente le operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni e copia dell'altra documentazione inerente ai rapporti bancari (ad es. estratti conto, duplicati di quietanze, ecc.) relativa agli ultimi dieci anni.

Resta ferma per il cliente la facoltà di esercitare i diritti riconosciutigli dal Regolamento Europeo n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

All'atto della richiesta verrà indicato al Cliente il presumibile costo complessivo per la copia della documentazione richiesta.

## TERZA PARTE

Il Titolare può avvalersi di terze parti per i seguenti servizi:

- disposizione di ordini di pagamento;
- informazioni sulla carta.

In presenza dei seguenti presupposti:

- sia Titolare presso la Banca del Servizio a Distanza tramite internet cui la Carta è collegata e abbia già effettuato il primo accesso a tale servizio;
- per ogni sessione di comunicazione, la Terza Parte si identifichi e comunichi in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

In particolare gli Ordini di Pagamento che possono essere disposti tramite una Terza Parte sono:

- Bonifico Europeo Unico Area SEPA

Le informazioni sulla Carta che possono essere richieste tramite Terza Parte sono disponibilità e movimenti della carta.

#### RICHIESTA DI RETTIFICA

Nel caso di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto oppure nel caso di mancata esecuzione di un pagamento, il cliente può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza alla Banca previo contatto telefonico.

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

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

#### RECESSO E RECLAMI

##### RECESSO

La Carta con profilo LIVE scadrà l'ultimo giorno del mese di scadenza indicato sulla carta medesima e non potrà essere rinnovata.

La Carta con profilo LIVE UP scadrà l'ultimo giorno del mese di scadenza e potrà essere rinnovata previo invio del nuovo supporto plastico.

Il Titolare può recedere dal contratto in qualsiasi momento con effetto immediato. A tal fine il Titolare deve farne richiesta

- presso un Esercizio Convenzionato se l'importo monetario residuo della Carta è pari o inferiore a € 100, con le modalità di seguito indicate:
  - esibire il Supporto plastico e, se richiesto, consegnare il Supporto medesimo;
  - fornire la documentazione e le informazioni richieste, anche per l'eventuale identificazione
- contattare il numero telefonico indicato sul Servizio Clienti se l'importo monetario residuo della Carta è superiore a € 100 e seguire le istruzioni fornite.

Fermo quanto sopra potrà anche recedere dandone comunicazione scritta alla Banca con preavviso di almeno 15 giorni.

La Banca può recedere dal contratto senza preavviso in caso di violazione delle norme contrattuali da parte del Titolare o nel caso in cui le dichiarazioni fornite al momento della richiesta della Carta risultino alla Banca non veritiere, oppure qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D.Lgs.n. 206/2005, dandone immediata comunicazione al Titolare con le modalità indicate nel contratto. Il rimborso dell'importo monetario residuo al momento della cessazione avviene con le modalità indicate nel contratto. La Banca blocca la Carta nella data di cessazione del contratto.

##### TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Entro la giornata lavorativa nella quale il cliente comunica all'Esercizio Convenzionato la volontà di chiudere il rapporto contrattuale, salvo impedimenti tecnici. Se è previsto un termine di preavviso, la chiusura del rapporto è da intendersi al termine di tale periodo di tempo.

##### RECLAMI

I reclami devono essere inviati all'Ufficio Reclami della Banca all'indirizzo:

**Banca 5 S.p.A. - Ufficio Reclami**  
**Casella Postale 14284 - Milano 65 - 20146 Milano MI**  
**ufficio.reclami@banca5.com**  
**ufficioreclami@pec.banca5.com**

La Banca risponde ai reclami entro 60 giorni dalla ricezione. In caso di reclami relativi ai servizi di pagamento, la Banca risponde entro 15 giornate lavorative dal ricevimento. Laddove, per ragioni indipendenti dalla propria volontà, la Banca non possa rispondere nel suddetto termine di 15 giornate lavorative, la stessa è tenuta ad inviare al Cliente una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del



ritardo nella risposta e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà la risposta definitiva; in ogni caso, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suindicati, può rivolgersi all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), il sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. La Banca ed il Cliente, prima di ricorrere al giudice, devono, qualora inderogabilmente previsto dalla Legge pro-tempore vigente, esperire il tentativo di mediazione obbligatoria rivolgendosi a :

- a. Conciliatore Bancario Finanziario. Il regolamento della procedura è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario, [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com);
- b. altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria, il cui elenco è disponibile sul sito internet corrispondente al dominio [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it);
- c. Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Il Cliente ha altresì diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Per eventuali violazioni della disciplina in materia di Servizi di Pagamento sono applicabili, a carico degli intermediari, le sanzioni amministrative ai sensi degli artt. 130 e ss. del D.L.gs. n. 385/1993 e degli artt. 32 e ss. del D.L.gs 11/10 per come modificato dal D.L.gs 218/2017.

## GLOSSARIO

**Addebito/i Diretto/i:** Pagamento a debito della Carta eseguito dalla Banca sulla base di un ordine del Beneficiario preventivamente autorizzato dal Titolare

**APP Banca 5:** l'applicazione informatica da scaricare e installare sul Dispositivo Mobile che consente di effettuare alcune Operazioni e utilizzare determinate funzioni della Carta previste in contratto; l'applicazione è disponibile sui siti internet indicati sul Sito di Banca 5.

**ATM:** Sportelli automatici bancari da cui è possibile effettuare operazioni con la Carta. Postazione automatica per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste (ad es. prelievi di contante, pagamenti, funzioni informative, ecc.).

**Banca 5 e Banca:** Banca 5 S.p.A. è la banca del Gruppo Intesa SanPaolo emittente la Carta richiesta dal Titolare con cui è stipulato il presente Contratto. Banca 5 è altresì titolare dell'App Banca 5 messa a disposizione del Titolare secondo quanto previsto in Contratto.

**Bonifico – extra SEPA:** 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 facenti parte dell'area SEPA.

**Bonifico – SEPA:** 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 facenti parte dell'area SEPA.

**Circuito di pagamento:** Rete costituita dai punti di accettazione delle Carte che espongono il relativo marchio.

**Credenziali di Accesso:** credenziali informatiche che consentono l'identificazione del Cliente presso la Banca e permettono al Cliente di operare con la stessa. Caratteristiche e modalità di utilizzo delle Credenziali sono indicate nella guida ai Servizi. La tipologia delle Credenziali (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il

Codice Titolare, la Password/ PIN; Codice OTP, nonché altri eventuali) può variare nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica; in tal caso ne dà preventiva informazione al Cliente.

**Esercenti:** Esercenti convenzionati presso cui la Carta è utilizzabile.

**Esercizio Convenzionato Banca 5:** ciascun esercizio convenzionato con Mooney che, in virtù di apposito contratto di collaborazione stipulato tra Banca 5 e Mooney, è incaricato dell'esecuzione delle attività disciplinate nel presente Contratto. L'elenco degli Esercizi Convenzionati è consultabile sul sito di Banca 5 e di Mooney.

**Marchio:** Simbolo che indica il circuito di pagamento presso cui la Carta può essere utilizzata per compiere Operazioni.

**Operazioni:** Le operazioni effettuabili a debito e a credito della Carta, anche con il Dispositivo Mobile, indicate nel contratto.

**PIN:** Personal Identification Number: codice personale segreto attribuito alla Carta.

**POS (Point Of Sale):** L'apparecchiatura installata presso gli Esercenti, utilizzabile per effettuare Operazioni.

**Richiedente:** Il soggetto che chiede l'emissione di una carta e stipula il contratto con la Banca.

**Saldo Disponibile:** Somma disponibile sulla Carta, che il Cliente può utilizzare per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.

**SEPA:** SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro diversi dal contante sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi. La SEPA riguarda 34 paesi (tutti i paesi

dell'Unione Europea più l'Islanda, la Norvegia, il Liechtenstein, la Svizzera, il Principato di Monaco e la Repubblica di San Marino).

**Servizio Cliente:** il servizio di assistenza, messo a disposizione dei Clienti, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente.

**Mooney:** Mooney S.p.A. con Socio Unico – Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), con sede legale in Milano, Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154, società iscritta nell'Albo degli Istituti di Moneta

Elettronica di cui art. 114-quater del TUB con codice n. 32532, Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi, 06529501006 e titolare della rete di Esercizi Convenzionati.

**Sito di Banca 5:** il sito internet di Banca 5.

**Terza Parte:** Prestatore di servizi di pagamento, diverso dalla Banca, che presta uno o più dei seguenti servizi: servizi di informazione sui conti, servizi di disposizione di ordini di pagamento.