

**FOGLIO INFORMATIVO DEL**  
**“CONTO DI PAGAMENTO E DEI SERVIZI ACCESSORI RISERVATO AI CONSUMATORI”**  
**AGGIORNAMENTO: NOVEMBRE 2020**

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 \_\_\_\_\_

**CONTO DI PAGAMENTO E SERVIZI ACCESSORI RISERVATO AI CONSUMATORI**

Il contratto di Conto di Pagamento e dei Servizi Accessori riservato ai Consumatori è un contratto a tempo indeterminato che disciplina la gestione del Conto di Pagamento, dei Servizi Accessori, quali la Carta di Debito Internazionale e dei Servizi Collegati quali i Servizi a Distanza, di cui di seguito si elencano le caratteristiche ed i rischi tipici:

**CARATTERISTICHE DEL CONTO DI PAGAMENTO:**

Il Conto di Pagamento dovrà avere **un saldo disponibile pari o superiore allo zero. La Banca, infatti, non darà corso alle Operazioni di Pagamento disposte dal Cliente qualora, sul Conto di Pagamento, non vi sia la corrispondente disponibilità di Fondi.**

**I Fondi trasferiti sul Conto di Pagamento, che non vengano utilizzati per l'effettuazione di Operazioni di Pagamento ovvero che non vengano prelevati dal Cliente, rimangono in giacenza sul Conto.**

Gli importi delle Operazioni di Pagamento disposte dal Cliente a valere sul Conto di Pagamento sono addebitati/accreditati dalla Banca sul Conto di Pagamento stesso, sul quale **verranno addebitate anche le somme dovute dal Cliente in relazione ad eventuali oneri di natura fiscale, spese e commissioni indicate nelle condizioni economiche.**

Gli importi delle Operazioni effettuate a valere sul Conto di Pagamento sono addebitati/accreditati dalle/sulle disponibilità esistenti sul Conto di Pagamento stesso nel rispetto delle **valute e dei limiti indicati nelle condizioni economiche.**

In presenza dei presupposti indicati nel Contratto, il Cliente potrà altresì valersi del tramite di Terze Parti per l'esecuzione delle Operazioni Informative e Dispositive consentite a valere sul Conto.

Il Conto di Pagamento è rivolto a tutti coloro che hanno compiuto diciotto anni. Per poterlo richiedere occorre essere residenti in Italia ed in possesso di un documento di identità in corso di validità. Il Conto di Pagamento e dei Servizi Accessori è rivolto esclusivamente agli utenti dell'App Oval (scaricabile su Apple iOS Store o Google Play Store). La App è di proprietà di **Oval Money Limited**: società basata nel Regno Unito e regolata dalla Financial Conduct Authority (FCA). Oval Money è una società attiva nel settore dei servizi di Personal Financial Management intendendosi per essi: monitoraggio e rendicontazione spese, analisi strategiche sulla spesa anche tramite algoritmi di ML, risparmio su attività selezionate e sottoscrizione di prodotti finanziari offerti da terzi.

Il Conto di Pagamento e dei Servizi Accessori è distribuito in Italia per il tramite dell'App Oval.

#### RISCHI TIPICI:

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 Cliente**, in tutto o in parte, **il Saldo Disponibile** presente sul Conto. Per questa ragione **Banca 5 aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun cliente una copertura fino a 100.000,00 euro.** (•) Altri rischi possono essere legati alla variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche allo smarrimento o al furto delle Credenziali di Accesso al Conto, ma sono anche ridotti al minimo se il Cliente osserva le **comuni regole di prudenza e attenzione nel custodire tali Credenziali.**

#### CHE COS'È LA CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE

#### CARATTERISTICHE DELLA CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE:

La Carta di debito internazionale è un servizio accessorio al Conto di Pagamento e viene emessa da Banca 5. Le operazioni di pagamento eseguite utilizzando la Carta vengono regolate sul Conto di Pagamento attivo presso Banca 5 nei limiti del saldo disponibile sul Conto stesso.

La Carta consente al Titolare di:

- acquistare merci e/o servizi presso gli Esercenti convenzionati ed aderenti al Circuito Visa;
- prelevare denaro contante presso le Banche convenzionate in Italia e all'estero anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati e, ove reso disponibile dalla Banca, presso i punti convenzionati ed abilitati al servizio;
- pagare gli acquisti presso i negozi aderenti al circuito VISA mediante l'utilizzo della carta e la digitazione del PIN;
- effettuare pagamenti a debito del Conto di Pagamento mediante l'avvicinamento del Supporto fisico, alle apparecchiature POS contactless presso gli esercenti convenzionati col circuito Visa (c.d. Proximity Payment). Queste operazioni:
  - possono essere effettuate senza digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa (modalità Contactless) 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;
  - in ogni caso, se hanno importo superiore a € 25,00 sono convalidate mediante la digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa;
- 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.
- effettuare pagamenti per acquisti sui siti internet degli esercenti certificati Verified by Visa (e-commerce) 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 del Conto di Pagamento.

L'addebito delle somme dovute avviene all'atto dell'operazione mediante addebito diretto sul Conto. Alla carta di pagamento possono essere collegati dei servizi accessori quali il Servizio di notifica, la consultazione della lista degli ultimi movimenti effettuati, il GeoControl. I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento del rilascio della Carta e/o del servizio.

#### RISCHI TIPICI:

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio);
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta, del PIN nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, il Titolare deve prestare la massima attenzione nella custodia della Carta, del PIN, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi;
- utilizzo della carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza;
- variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro.

#### CHE COS'È IL SERVIZIO A DISTANZA

#### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO A DISTANZA:

Il Servizio a Distanza è un Servizio Collegato al Conto di Pagamento e consente al Cliente di effettuare, per il tramite dell'App Oval le Operazioni Informative e, ove disponibili Operazioni Dispositive per come indicato nel Contratto a valere sul Conto di Pagamento, nel rispetto dei limiti operativi previsti e delle funzioni abilitate.

## RISCHI TIPICI:

Il Servizio è un prodotto sicuro anche se può comportare i seguenti rischi:

- in caso di sottrazione, smarrimento o in generale di appropriazione da parte di terzi dei Codici per l'accesso (ad es. tramite le cd. operazioni di phishing) possono essere effettuate dai terzi, venuti in possesso dei codici, Operazioni Dispositive a valere sui Rapporti collegati ai Servizi a Distanza; tuttavia, tale rischio può essere ridotto al minimo se il Cliente osserva le comuni regole di prudenza e di diligenza;
- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i Servizi a Distanza dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- impossibilità di utilizzare i Servizi a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

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

		VOCI DI COSTO	CONTO DI PAGAMENTO	
SPESE FISSE	TENUTA DEL CONTO	Spese per l'apertura del conto	€ 0,00	
		Canone annuo	€ 0,00	
	SERVIZIO A DISTANZA	Canone annuo (APP OVAL)	€ 0,00	
SPESE VARIABILI	GESTIONE LIQUIDITÀ	Invio rendiconto	invio cartaceo € 1,25	
			invio on line € 0,00	
	SERVIZI DI PAGAMENTO	Prelievo di contante allo sportello automatico	Prelievo di contante presso Punti Convenzionati (4)	Come indicato nella sezione "Condizioni economiche della carta di debito internazionale"
			Versamento contanti presso Punti Convenzionati	€ 1,00
			Bonifico - SEPA	€ 0,00
			Bonifico - SEPA istantaneo(2)	€ 1,00
			Addebito diretto	€ 0,00
			Addebito diretto a Importo Prefissato	€ 0,00
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	INTERESSI CREDITORI	Tasso creditore annuo nominale	0,00%	
DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE		Versamento contanti presso Punti Convenzionati	Giorno dell'operazione	
		Bonifico - SEPA da Banca 5	Giorno lavorativo dell'operazione	
		Bonifico - SEPA da altre banche	Giorno lavorativo della ricezione	
		Bonifico - SEPA istantaneo	Giorno della ricezione	
		Accredito della pensione	Giorno lavorativo della ricezione	
		Giroconto	Giorno lavorativo dell'operazione	

### NOTE

(2) Ordine irrevocabile.

(4) Per l'esecuzione dell'Operazione, Le verrà richiesto il suo Codice Fiscale, nonché di inserire nell'apposito dispositivo la sua Carta e digitare il relativo PIN

**ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE – 1/2**

<b>OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ*</b>	Spesa chiusura Conto	€ 0,00
	Imposta di Bollo	Nella misura vigente

<b>SERVIZI DI PAGAMENTO (TRAMITE SERVIZIO A DISTANZA)</b>	
Ordine di giroconto	€ 0,00
Pagamento R.A.V. <sup>(1)(3)</sup>	€ 2,00
Pagamento F24 <sup>(1)(3)</sup>	€ 0,00
Pagamento MAV <sup>(1)(3)</sup>	€ 0,00
Pagamento servizio CBILL <sup>(1)(3)</sup>	€ 2,00
Pagamento servizio pagoPA <sup>(1)(3)</sup>	€ 2,00
Pagamento Bollettino Postale <sup>(1)(3)</sup>	€ 2,00
Bollo Auto <sup>(1)(3)</sup>	€ 2,00
Ricariche telefoniche <sup>(1)(3)</sup>	€ 0,00
Ricarica conto di pagamento tramite carta di debito <sup>(1)(3)</sup>	1% dell'importo ricaricato
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.

(3) Il Cliente potrà utilizzare, altresì, il Conto per l'addebito dei servizi di pagamento di Banca 5 erogati presso i punti convenzionati. Tale operatività al momento non è disponibile, l'attivazione della stessa verrà comunicata dalla Banca che renderà sempre disponibile sul Sito o sugli altri ulteriori siti che verranno messi a disposizione l'elenco dei servizi di pagamento per cui è possibile l'addebito in conto presso i punti convenzionati oltre che l'elenco dei Punti Convenzionati ed abilitati all'erogazione di tali servizi.

<b>VALUTE</b>	
<b>VALUTE – ACCREDITO</b>	
Giroconto	Giorno lavorativo dell'operazione
Bonifico - SEPA	Giorno lavorativo di ricezione fondi
Bonifico - SEPA istantaneo	Giorno di ricezione fondi
Bonifico - Extra SEPA	Giorno lavorativo di ricezione fondi
Versamento contanti presso Punti Convenzionati	Giorno dell'operazione
Altri versamenti	Giorno lavorativo di ricezione fondi
<b>VALUTE – ADDEBITO</b>	
Bonifico - SEPA	Giorno lavorativo dell'operazione
Bonifico - SEPA istantaneo	Giorno dell'operazione
Pagamento da Punti Convenzionati: R.A.V., Bollettino Freccia, F24, MAV, CBILL, PagoPA, Bollettino Postale, Avvisi di Pagamento ISP, Ricariche Telefoniche, Ricarica carta prepagata ISP <sup>(3)</sup>	Giorno lavorativo dell'operazione
Addebito Diretto	Giorno lavorativo dell'operazione
Giroconto	Giorno lavorativo dell'operazione
Prelievo di contante presso Punti Convenzionati	Giorno lavorativo dell'operazione

**NOTE**

(3) Il Cliente potrà utilizzare, altresì, il Conto per l'addebito dei servizi di pagamento erogati presso i punti convenzionati con la stessa. Tale operatività al momento non è disponibile, l'attivazione della stessa verrà comunicata dalla Banca che renderà sempre disponibile sul Sito o sugli altri ulteriori siti che verranno messi a disposizione l'elenco dei servizi di pagamento per cui è possibile l'addebito in conto presso i punti convenzionati oltre che l'elenco dei Punti Convenzionati ed abilitati all'erogazione di tali servizi.

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

#### ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE – 2/2

SERVIZIO A DISTANZA: LIMITI OPERATIVI	
Disposizioni in addebito sul conto - giornaliero	€ 12.500,00
Disposizioni in addebito sul conto - singola operazione	€ 12.500,00
Bonifico SEPA in addebito sul conto - singola operazione	€ 12.500,00

VERSAMENTO SU CDP: LIMITI OPERATIVI	
Versamenti presso Punti Convenzionati - giornaliero	€ 999,99
Versamenti presso Punti Convenzionati - singola operazione	€ 999,99
Versamenti presso Punti Convenzionati - mensile	€ 4.999,99
Versamenti tramite carta di debito internazionale tramite APP OVAL - giornaliero <sup>(1)</sup>	€ 499,999
Versamenti tramite carta di debito internazionale tramite APP OVAL - singola operazione <sup>(1)</sup>	€ 499,999
Versamenti tramite carta di debito internazionale tramite APP OVAL - mensile <sup>(1)</sup>	€ 1.999,999

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

#### CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA CARTA DI DEBITO INTERNAZIONALE

LIMITI DI UTILIZZO	
Limiti operazioni di prelievo di contante	limite giornaliero: € 250,00 limite mensile: € 1.500,00
Limiti operazioni di pagamento	limite giornaliero: € 20.000,00 limite mensile: € 20.000,00

#### SERVIZI AGGIUNTIVI GRATUITI DELLA CARTA DI DEBITO

##### 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 Mondo". L'intestatario può chiedere di modificare il profilo della carta ogni volta lo si desidera utilizzando l'APP OVAL 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 di contante presso gli sportelli automatici e a pagamenti presso sportelli automatici e POS fisici presenti sul territorio italiano;

**Profilo Limitato:** carta abilitata a operazioni di prelievo di contante presso gli sportelli automatici e pagamento presso sportelli automatici e POS fisici abilitati in area Euro<sup>1</sup>;

**Profilo Mondo:** carta abilitata a operazioni di prelievo di contante 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 – NOTIFICA

È disponibile il servizio di notifica Push che prevede, per gli utenti dell'APP OVAL, l'invio, sull'utenza del cellulare prescelto, di una notifica di avviso ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'operazione di prelievo di contante o pagamento tramite carta.

##### SPESE FISSE

Rilascio carta di debito internazionale (circuito Visa)	€ 0,00
---	--------

##### SPESE VARIABILI

##### GESTIONE DELLA LIQUIDITA'

Prelievo di contante allo sportello automatico ATM presso Banche del gruppo Intesa Sanpaolo in Italia	€ 0,00
Prelievo di contante allo sportello automatico ATM presso altra Banca in Italia e all'Estero (area Euro)	€ 0,00
Prelievo di contante allo sportello automatico ATM di tutte le Banche all'Estero (area extra Euro)	€ 2,50
Prelievo di contante presso Punti Convenzionati	€ 1,00 <sup>(5)</sup>
Pagamento presso Esercenti	€ 0,00
Pagamenti in valuta diversa da Euro	Maggiorazioni previste dal circuito

NOTE  
(5) Servizio in promozione a € 0,00 fino al 31/12/2020

##### CONVERSIONE VALUTA SULL'IMPORTO DI OPERAZIONI NON IN EURO

1% sull'importo prelevato o pagato<sup>2</sup>.

Le operazioni in divisa sono soggette, oltre al costo sopra indicato, alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. 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.

<sup>1</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.

<sup>2</sup> 0% in promozione fino a 31/12/2020.

**ALTRE SPESE**

Blocco dovuto a smarrimento o furto della carta	€ 0,00
Sostituzione carta	€ 5,00

**VALUTE**

Data valuta per l'addebito su conto di pagamento	Giorno dell'operazione
--	------------------------

**DOCUMENTAZIONE RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI**

Invio comunicazioni di legge	€ 0,00
------------------------------	--------

**RECESSO E RECLAMI****RECESSO:**

Il **Cliente potrà recedere**, senza penali e senza indicarne il motivo, **entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto** (cd "Diritto di Ripensamento").

Il Cliente potrà, comunque, recedere dal Contratto **in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del Conto di Pagamento**, dandone comunicazione scritta alla Banca con **preavviso di almeno 15 giorni** lavorativi. La **Banca potrà recedere** dal Contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta al Cliente con **preavviso di almeno 2 mesi** al Cliente.

Il Cliente e la Banca potranno esercitare il diritto di recesso dal Contratto **senza preavviso** alcuno, qualora sussista una **giusta causa o un giustificato motivo**. Il recesso dal Contratto comporta la chiusura e il rimborso anticipato delle somme depositate alla data di esercizio del recesso, previo il soddisfacimento di tutti i diritti relativi a spese e oneri, anche di natura fiscale.

Il Cliente esercita il proprio diritto di recesso, per il tramite del Servizio a Distanza o inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a Banca 5. La Banca comunicherà il proprio eventuale recesso sia per il tramite del Servizio a Distanza che all'indirizzo comunicato dal Cliente. Se la Banca recede da Contratto, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti dal Cliente dopo che il recesso è divenuto operante. Allo stesso modo, se il Cliente recede dal Contratto, la Banca non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti dal Cliente dal momento di ricezione della suddetta comunicazione di recesso.

In caso di recesso dal Contratto, il Titolare, in possesso della Carta, dovrà provvedere alla sua pronta invalidazione (tagliandola in due parti) e restituzione alla Banca. In caso contrario, la Banca provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito.

Il rapporto di Conto di Pagamento costituisce un necessario presupposto per l'erogazione dei Servizi Accessori e dei Servizi Collegati. Pertanto, la cessazione – comunque determinata – del rapporto di Conto determinerà l'automatica cessazione anche dei suddetti Servizi Accessori, ivi compresa la Carta di Debito Internazionale

**TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE:**

**N° 30 (trenta) giorni lavorativi**

**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 :

- 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);
- 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);
- 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.

#### TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO:

Ai sensi di quanto previsto dal Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, per come modificato dal D.L.gs 37/17, il Cliente consumatore ha **diritto a trasferire gratuitamente, tutti o alcuni servizi di pagamento** connessi al rapporto di Conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del Rapporto, su un conto di pagamento, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento.

Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, **entro dodici giorni lavorativi** dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto.

Il Cliente potrà, in qualsiasi momento, **consultare la Guida al Servizio di Trasferimento disponibile sul Sito Internet della Banca come anche il modulo per richiedere il trasferimento ovvero contattare la Banca per richiedere le informazioni** relative al Trasferimento dei Servizi di Pagamento.

#### 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/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.

**App Oval:** applicazione mobile la cui titolarità appartiene a **Oval Money Limited:** società basata nel Regno Unito e regolata dalla Financial Conduct Authority (FCA) che per permette al Titolare di accedere e disporre del Conto tramite il Servizio a Distanza

**ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di effettuare prelievi di contante, nonché di avere, eventualmente, informazioni sul proprio stato contabile.

**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.

**Credenziali di accesso:** credenziali informatiche che consentono l'identificazione del Cliente presso la APP 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. Per



l'accesso ai Servizi a Distanza, sia di natura informativa che dispositiva, è necessario che il Cliente utilizzi due o più Codici, nel rispetto di quanto previsto dalla Banca.

**Documentazione relativa a singole operazioni:** consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.

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

**Fondi:** si intende indicare banconote e moneta scritturale e moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, comma 2, lettera h-ter), testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

**PIN (Personal Identification Number):** codice da digitare, se richiesto dal POS o dall'ATM, per completare un'Operazione di pagamento e/o di prelievo di contante.

**Prelievo di contante:** operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.

**Rilascio di una carta di debito:** rilascio, da parte della banca/intermediario, 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.

**Saldo Disponibile:** somma disponibile sul Conto, che il Cliente può utilizzare per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.

**Servizio a distanza:** servizio che consente al Cliente di effettuare Operazioni di interrogazione e di disposizione mediante collegamento telematico; tale servizio è fornito dalla Banca per il tramite dell'App Oval.

**Servizi Accessori:** si intendono i servizi offerti insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso (ad esempio, Servizio di Carta di Debito Internazionale, etc.).

**Servizi Collegati:** si intendono tutti i servizi connessi all'apertura, alla gestione ed alla chiusura del Conto di Pagamento, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo i Servizi a Distanza (come di seguito definiti)

**Servizio a distanza:** servizio che consente al Cliente di effettuare Operazioni di interrogazione e di disposizione mediante collegamento telematico; tale servizio è fornito dalla Banca per il tramite dell'App Oval

**Servizio di Trasferimento:** si intende il servizio che **consente il trasferimento, su richiesta del Consumatore, da un Prestatore di Servizi di Pagamento ad un altro, delle informazioni su tutti o su alcuni ordini permanenti di bonifico**, addebiti diretti ricorrenti e bonifici in entrata ricorrenti eseguiti sul Conto di Pagamento, o il trasferimento dell'eventuale saldo positivo da un conto di pagamento d'origine a un conto di pagamento di destinazione, o entrambi, **con o senza la chiusura del conto di pagamento di origine.**

**Tenuta del conto:** La banca/intermediario gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.

**Titolare/i o Cliente/i:** il/i soggetto/i a cui viene rilasciata la Carta di debito.