

## SERVIZI AL CITTADINO DI BANCA 5 FOGLIO INFORMATIVO, DOCUMENTO DI SINTESI N.61 APRILE 2022 E DIRITTI DEL CLIENTE

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca 5 S.p.A. | Via Bisceglie 120 20152 Milano | ABI 03385 | Albo Banche 5692 | Cap.Soc. € 30.000.000 i.v. | Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) Codice Fiscale 05435910962 | Sistemi di garanzia cui la banca aderisce: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e Fondo Nazionale di Garanzia | Fax 02-36610220 | [www.banca5.com](http://www.banca5.com) – N.V. 800.999.515 – Fax 0236610220 - e-mail [info@banca5.com](mailto:info@banca5.com) – Appartenente al Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Socio Unico Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A.

### INFORMAZIONI RELATIVE ALLE CARATTERISTICHE DELLE SINGOLE OPERAZIONI, ALLE CONDIZIONI ECONOMICHE PRATICATE E AI LIMITI OPERATIVI

Le informazioni di seguito riportate sono rese note anche mediante il Foglio Informativo reso disponibile dalla Banca e mediante il prescontrino (con i dati dell'operazione) stampato dal terminale e consegnato al Cliente prima di ogni operazione. Il Cliente deve prestare il suo consenso definitivo all'operazione richiesta solo dopo aver verificato i contenuti di tali documenti.

Per i clienti registrati sull'App Banca 5 Mobile che effettuano operazioni di pagamento previa identificazione mediante Codice Fiscale Virtualizzato, il Foglio informativo, il prescontrino e la quietanza di pagamento saranno inviati via mail all'indirizzo e-mail comunicato in sede di registrazione all'App Banca 5 Mobile; il prescontrino (con i dati dell'operazione) sarà comunque stampato e consegnato al cliente prima di disporre l'operazione. Inoltre, le quietanze di pagamento saranno disponibili anche all'interno dell'Archivio Pagamenti a far data dal giorno successivo all'esecuzione dell'operazione.

### LE OPERAZIONI CHE POSSONO ESSERE ESEGUITE PRESSO GLI ESERCIZI PRESSO CUI BANCA 5 EROGA I SERVIZI IN COLLABORAZIONE CON MOONEY ("ESERCIZI CONVENZIONATI") SONO:

#### A. PAGAMENTO DI BOLLETTINI POSTALI

Il servizio che consente di pagare gli importi dovuti ai propri creditori mediante bollettini postali bianchi e/o premarcati, con l'indicazione del nominativo del debitore, dell'importo da versare e della scadenza entro cui eseguire il pagamento.

##### Limiti operativi:

- Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore a:
  - › € 1.000,00 se pagata in contanti;
  - › € 5.000,00 se pagata con le carte debito/credito tempo per tempo accettate.
- Ciascun Cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad €5.000,00.

##### Condizioni economiche:

- bollettini postali bianchi: € 3,00 (compresi oneri di Poste Italiane);
- bollettini postali premarcati: € 2,50 (compresi oneri di Poste Italiane).

*Banca 5 custodirà copia della quietanza relativa alle operazioni di pagamento per 10 anni; il cliente potrà richiedere alla Banca copia delle quietanze relative alle operazioni indicate sul Sito internet all'indirizzo <https://www.banca5.com/assistenza/riciedi-quietanza>, compilando il form con i dati ivi indicati per lo specifico servizio di pagamento riportati sullo scontrino consegnato dopo l'operazione (da conservare); oppure contattando il numero dal call center di Banca 5: 800.999.515.*

## RISCHI TIPICI COMUNI A TUTTE LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

**(a)** Le operazioni non sono revocabili ; **(b)** in caso di inesatta indicazione dei dati, il Cliente resta responsabile delle eventuali conseguenze di tali errori (pagamenti parziali, a beneficiari diversi, etc.); **(c)** un guasto dei sistemi può pregiudicarne l'esito; **(d)** Le operazioni sono disposte alla data del prescontrino e della ricevuta di pagamento (scontrino); **(e)** le operazioni, se disposte in prossimità di scadenze del creditore, possono comportare la mancata o tardiva riconciliazione da parte del creditore stesso.

## RECLAMI E PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI

Il Cliente può inviare reclami a [ufficio.reclami@banca5.com](mailto:ufficio.reclami@banca5.com) o [ufficioreclami@pec.banca5.com](mailto:ufficioreclami@pec.banca5.com) o Banca 5 Ufficio Reclami (CP 14284, Milano 65, 20146 Milano). In caso di controversie inerenti i servizi bancari e finanziari la Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate lavorative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro il sopracitato termine 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 il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. e il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suindicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o al Conciliatore Bancario Finanziario (i regolamenti delle procedure sono a disposizione sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com).

Il Cliente e la Banca per l'esperimento del tentativo di mediazione previsto dalla normativa vigente possono rivolgersi all'ABF, al Conciliatore Bancario Finanziario o ad altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria (l'elenco è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)).

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 e successivi aggiornamenti.

## DIRITTI DEL CLIENTE

Il Cliente: **-(A) PRIMA DI CONFERMARE L'OPERAZIONE** deve avere a disposizione il Foglio Informativo e ricevere copia del prescontrino su cui non deve riscontrare condizioni sfavorevoli rispetto a quelle previste; **-(B) ALLA CONFERMA E (C) DOPO L'OPERAZIONE** se conferma l'operazione (che non è revocabile) ottiene copia della ricevuta coi dati dell'operazione (da conservare); **-(D)** può ottenere a proprie spese entro 90 gg. copia della documentazione sulle operazioni degli ULTIMI 10 ANNI.

Qualora il Cliente effettui l'operazione previa identificazione mediante Codice Fiscale Virtualizzato, avrà a disposizione i suddetti documenti all'indirizzo e-mail comunicato in sede di registrazione all'APP Banca 5 Mobile.

INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE FISICHE AI SENSI DELL'ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 -  
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI CHE EFFETTUANO OPERAZIONI OCCASIONALI PRESSO I PUNTI VENDITA  
ABILITATI MOONEY

- (1) La presente "Informativa" viene resa da BANCA 5 S.p.A. in relazione al trattamento (che effettua in qualità di Titolare) dei dati personali dei Clienti che effettuano operazioni occasionali presso gli esercizi convenzionati (i "Dati Personali"). Per ulteriori informazioni - concernenti il trattamento, Banca 5, i contatti e i canali di comunicazione - contatti il N.V. 800.999.515 o visiti la sezione Privacy del sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com).
- (2) Banca 5 ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" ("Data Protection Officer" o DPO). Per le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati Personali e per esercitare i diritti elencati nella presente Informativa contatti il DPO: [dpo@intesasanpaolo.com](mailto:dpo@intesasanpaolo.com) [privacy@pec.intesasanpaolo.com](mailto:privacy@pec.intesasanpaolo.com).
- (3) I Suoi Dati Personali trattati da Banca 5 in relazione alle operazioni occasionali presso gli esercizi convenzionati, comprendono i dati anagrafici e i dati acquisiti dalle disposizioni di pagamento. Banca 5 tratta i suoi Dati Personali esclusivamente per le seguenti finalità: (a) **Esecuzione delle operazioni occasionali disposte dal cliente**; il conferimento dei Dati Personali per tali finalità non è obbligatorio, ma il rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità per la Banca di adempiere a quanto richiesto. (b) **Adempimento di prescrizioni normative**; il trattamento per tali finalità è obbligatorio e quindi per tale motivo non è richiesto il Suo consenso. Il trattamento è obbligatorio, ad es., quando è prescritto dalla normativa antiriciclaggio, fiscale, anticorruzione, di prevenzione delle frodi nei servizi di pagamento o per adempiere a disposizioni o richieste dell'autorità di vigilanza e controllo (quale il monitoraggio dei rischi operativi e creditizi a livello di gruppo bancario). In particolare, per alcuni Servizi (ad es. il servizio di "ricarica carte prepagate") Banca 5 tratterà i Dati per assolvere alle disposizioni del D. Lgs. 90/17, attuativo della Direttiva UE 2015/849 in materia di "prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo"; tale norma (artt. 17 e 44) richiede il trattamento per assolvere agli obblighi di **adeguata verifica della clientela** a carico dei prestatori di servizi di pagamento e dei soggetti da essi convenzionati.
- (4) Per il perseguimento delle predette finalità potrebbe essere necessario che la Banca comunichi i Suoi Dati Personali alle seguenti categorie di destinatari: (1) **Società del Gruppo Intesa Sanpaolo** tra cui la società che gestisce il sistema informativo e alcuni servizi amministrativi, legali e contabili, e le società controllate. (2) **Soggetti terzi** operanti all'interno e all'esterno dell'Unione Europea che trattano i Dati Personali nell'ambito di: servizi bancari, finanziari e assicurativi, sistemi di pagamento, esattorie e tesorerie; fornitura e gestione di procedure e sistemi informatici; gestione della comunicazione alla clientela, archiviazione di dati e documenti in forma cartacea e elettronica. (3) **Autorità** e sistemi pubblici informativi istituiti presso le pubbliche amministrazioni, come, ad es. la Centrale Rischi presso Banca d'Italia, l'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento (UCAMP) ed il Sistema pubblico di prevenzione amministrativa delle frodi nel settore del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (c.d. SCIPAFI), nonché l'Anagrafe tributaria - Archivio dei rapporti con operatori finanziari. Le Società del Gruppo Intesa Sanpaolo ed i soggetti terzi cui possono essere comunicati i Dati Personali agiscono quali Titolari autonomi, Responsabili o Contitolari del trattamento; l'elenco aggiornato di tali soggetti è disponibile presso la sede della Banca e sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com) nella sezione privacy.
- (5) I Suoi Dati Personali sono trattati dalla Banca all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi. Se necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, la Banca si riserva di trasferirli verso paesi al di fuori dell'Unione Europea o organizzazioni internazionali per cui esistono i requisiti di adeguatezza previsti dalla normativa tempo per tempo vigente.
- (6) Il trattamento dei Suoi Dati Personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici e in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. I Dati Personali sono conservati, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per cui essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge. In particolare, **i Suoi Dati Personali sono conservati in via generale per un periodo temporale di anni 10 a decorrere dalla effettuazione della operazione occasionale da lei disposta**. I Dati Personali potranno esser trattati per un termine superiore, ove intervenga un atto interruttivo e/o sospensivo della prescrizione che giustifichi il prolungamento della conservazione.
- (7) In qualità di Interessato Lei potrà esercitare in qualsiasi momento nei confronti del Titolare i diritti previsti dal Regolamento (diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto alla cancellazione, diritto di limitazione di trattamento; diritto alla portabilità dei dati; diritto di opposizione; diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante) inviando un'apposita richiesta scritta: a mezzo mail a [dpo@intesasanpaolo.com](mailto:dpo@intesasanpaolo.com); a mezzo posta elettronica certificata a [privacy@pec.intesasanpaolo.com](mailto:privacy@pec.intesasanpaolo.com); a mezzo posta a Banca 5 S.p.A. Data Protection Officer c/o Intesa Sanpaolo S.p.A. Piazza San Carlo, 156, 10121 Torino. Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dalla Banca, a fronte dell'esercizio dei diritti di seguito elencati, saranno effettuate gratuitamente, salvi i casi di legge.