

FOGLIO INFORMATIVO M09 - MASTERCARD WORLD ELITE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione Legale:	Banca Sella S.p.A.
Sede legale ed Amministrativa:	Piazza Gaudenzio Sella, 1 13900 BIELLA (BI)
Numero di telefono:	015.35011
Numero di Fax:	015.351767
Numero Verde:	800.142.142
Sito Internet:	www.sella.it
E-mail:	info@sella.it
Cod. ABI:	3268
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche:	5625
Gruppo bancario di appartenenza:	Gruppo Sella
Numero di Iscrizione all'Albo dei Gruppi Bancari:	3311
Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese C.C.I.A.A. di Biella-Vercelli, Novara e Verbano Cusio Ossola:	02224410023
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.	

Offerta Fuori Sede – Soggetto Collocatore

Banca Stabiese S.p.A.. – Nome e Cognome _____ Cod. Dipendente _____

CHE COS'E' UNA CARTA DI CREDITO

Caratteristiche Generali

La carta di credito è uno strumento di pagamento emesso dalle banche e da altri intermediari finanziari, dopo la sottoscrizione di un contratto da parte del cliente, che consente di regolare il pagamento successivamente all'acquisto di un bene e/o servizio; di solito, viene fissato un limite mensile massimo di spesa consentito, raggiunto il quale la carta non può essere utilizzata.

Per la funzione creditizia svolta essa viene rilasciata dopo un'attenta valutazione della solvibilità del cliente da parte dell'emittente.

La carta di credito può essere:

- "charge" (o a saldo) - il titolare paga le spese effettuate con la carta in un'unica soluzione, con addebito mensile e senza pagamento di alcun interesse.
- "revolving" - consente di effettuare spese, nei limiti del fido accordato, rimborsabili ratealmente, con l'addebito di interessi.
- "a opzione" - può essere utilizzata in modalità "charge" o "revolving".

La carta di credito consente di:

- effettuare prelievi di contante presso tutti gli sportelli A.T.M. recanti i marchi dei circuiti riportati sulla Carta e presso gli sportelli bancari abilitati;
- effettuare pagamenti, mediante P.O.S. di beni e/o servizi presso esercizi commerciali convenzionati con i circuiti riportati sulla Carta;
- effettuare il pagamento dei pedaggi autostradali presso le barriere autostradali abilitate e contraddistinte dai marchi dei circuiti riportati sulla Carta;
- effettuare pagamenti tramite Device (c.d. tokenizzazione).

La Carta consente inoltre di: - effettuare pagamenti in modalità contactless su apparecchiature P.O.S. abilitate, semplicemente avvicinando la Carta al P.O.S. (senza inserimento della carta). La digitazione del P.I.N. o la firma dello scontrino vengono richiesti in base all'importo dell'operazione, con i limiti previsti dai circuiti e di volta in volta comunicati.

La carta di credito prevede coperture assicurative gratuite.

Caratteristiche della carta

Questa carta di credito è di tipo "charge (a saldo)".

Carta di credito "charge (a saldo)"

La carta di credito "charge (a saldo)" consente di rimborsare in un'unica soluzione tutte le spese effettuate con la carta e gli eventuali costi e commissioni.

L'addebito è mensile ed avviene con la data valuta prevista dal contratto e senza il pagamento di alcun interesse.

La durata del contratto è a tempo indeterminato, mentre la durata della carta è a tempo determinato, come da data scadenza riportata sul supporto plastico.

Sicurezza nei pagamenti via Internet

La Banca mantiene aggiornata all'interno del suo sito internet una sezione denominata "Sicurezza" nella quale sono riportate tutte le informazioni e le procedure inerenti la sicurezza dei servizi di pagamento via internet. La presente sezione riporta, tra le altre informazioni:

- i requisiti in termini di apparecchiature utilizzate dal Cliente, software o altri strumenti necessari (per esempio software antivirus, firewall);
- i consigli per un utilizzo corretto e sicuro delle credenziali di sicurezza personali e dei servizi telematici;
- la procedura standard da seguire per l'autorizzazione delle disposizioni di pagamento, si comunica che all'interno delle singole procedure guidate (es. bonifico) sono riportate apposite e specifiche sezioni di assistenza ("Help") come ulteriori supporti per il Cliente.
- le procedure da seguire in caso di perdita o furto delle credenziali di sicurezza personalizzate, o dell'hardware o del software del cliente per l'accesso o l'esecuzione delle operazioni;
- i riferimenti da contattare per segnalare alla banca presunti pagamenti fraudolenti, incidenti sospetti o anomalie riscontrate durante l'utilizzo dei servizi telematici. La banca si prende carico tempestivamente delle segnalazioni e tiene il cliente informato circa gli eventuali interventi messi in atto.

La Banca, per motivi di sicurezza, ha la facoltà di sospendere o bloccare i codici per l'accesso ai Servizi Telematici ai Clienti che utilizzano strumenti volti a rendere anonima la navigazione su Internet. La Banca può sospendere o bloccare una specifica operazione oppure il servizio di pagamento (esempio bonifico, carta, etc.) se rileva problemi di sicurezza dandone tempestiva comunicazione al Cliente utilizzando il canale

di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro privilegiando il canale telefonico che garantisce la celerità del contatto. La Banca non invierà mai tramite e-mail comunicazioni inerenti queste tipologie di avvisi. Il Cliente per sbloccare l'operazione e/ o il servizio di pagamento deve contattare la Banca la quale prima di procedere e' tenuta all'identificazione secondo i suoi protocolli di sicurezza in uso. In generale, la Banca comunica periodicamente al Cliente di aver aggiornato la sezione "Sicurezza" sul suo sito internet, tramite avvisi sull'Home Page del servizio Internet Banking. Gli aggiornamenti della sezione "Sicurezza" possono riguardare anche informazioni inerenti ad eventuali attacchi di phishing, con l'obiettivo di formare e fornire prevenzione in merito all'operatività presso i Servizi.

Il canale sicuro e protetto che la Banca utilizza per comunicare ai Clienti informazioni relative alla sicurezza nei pagamenti via internet, come sopra dettagliato, e' esclusivamente la sezione "Sicurezza", presente sul suo sito internet. La Banca potrà periodicamente inviare comunicazioni (newsletter) oppure potrà pubblicare avvisi sulla Home Page del servizio Internet Banking e Remote Banking per informare il Cliente che la suddetta sezione "Sicurezza" e' stata aggiornata.

Al fine di formare e fornire prevenzione in merito all'operatività effettuata tramite i Servizi Telematici, le informazioni inerenti ad eventuali attacchi di "phishing" saranno riportate sia nella sezione "Sicurezza", sia mediante avvisi presenti sulla Home Page del sito internet protetto.

Opzioni aggiuntive

E' possibile attivare il servizio "aggiuntivo" SELLACARD SMS che consente di ricevere, sul numero di telefono cellulare indicato dal Cliente, SMS informativi relativi all'utilizzo della propria carta di credito.

E' possibile scegliere di visualizzare on line le comunicazioni prodotte dalla Banca, prendendone visione nella specifica sezione "protetta" all'interno del sito Internet www.sella.it.

Rischi Tipici

I principali rischi connessi all'utilizzo della carta sono costituiti da:

- furto o smarrimento della carta (utilizzo fraudolento della carta per pagamenti e acquisti su apparecchiature P.O.S.);
- furto o smarrimento della carta e del codice P.I.N. (utilizzo fraudolento della carta per prelievi di contante presso sportelli automatici A.T.M. e acquisti su apparecchiature P.O.S.);
- ritardato o mancato invio della comunicazione relativa ai Servizi Informativi accessori, qualora attivati, per motivi tecnici o di forza maggiore, anche non dipendenti dall'Emittente;
- per operazioni in valuta diversa dall'Euro, il controvalore in Euro riportato all'interno del SMS potrebbe non corrispondere all'importo in Euro che verrà addebitato, in quanto il tasso di cambio applicato all'importo contenuto nel SMS è quello del giorno dell'operazione, mentre per l'addebito viene applicato il tasso di cambio del giorno di regolamento contabile tra l'Emittente e il Circuito;
- utilizzo della carta su siti internet: è necessario verificare che i siti internet siano sicuri e adottino protocolli di sicurezza https;
- variazione dei tassi applicabili al piano di rientro rateale;
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet e dal salvataggio di documentazione su computer e/o supporto durevole utilizzabili da terzi (servizio attivabile su richiesta del cliente);
- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- segnalazione alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI): nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca da parte dell'Emittente o della Banca dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Cliente sono comunicati alla Centrale d'Allarme Interbancaria istituita presso la Banca d'Italia, ai sensi della normativa vigente;
- FONDI DI GARANZIA: Il credito relativo agli importi caricati sulla Carta non e' coperto da fondi di garanzia.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito riportiamo le condizioni economiche del prodotto.

SPESE FISSE

Voci di Costo	
Rilascio di una carta di credito (canone primo anno)	300,00 Euro
Rilascio di una carta di credito - Canone anni successivi	300,00 Euro

SPESE VARIABILI

Voci di Costo	
Invio carta al titolare	0,00 Euro
Invio codice PIN	0,00 Euro
Ristampa codice PIN	1,00 Euro
Recupero dell'imposta di bollo su estratti conto per importi superiori a 77,47 Euro	0,00 Euro
Prelievo di contante su circuito internazionale	0,00 Euro
Franchigia in caso di utilizzo fraudolento	50,00 Euro
Documentazione relativa a singole operazioni	6,25 Euro
Acquisti in divisa estera	il cambio applicato è quello usato dal Circuito Mastercard alla data in cui le spese vengono negoziate dalla corrispondente estera. A questo cambio va applicata la commissione di conversione valutaria, espressa come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca Centrale Europea, a cui si aggiunge la maggiorazione/riduzione del 3% su carta circuito Mastercard in caso di operazioni effettuate in una divisa di Paesi extra-U.M.E. (**)
Aumento limite di utilizzo	0,00 Euro

(*) Per le operazioni in valuta diversa da Euro, Mastercard applica una doppia conversione valutaria, prima in Dollari US e poi in Euro. Fanno eccezione le valute di seguito elencate, per le quali viene effettuata la conversione direttamente in Euro:

Escudo di Capo Verde (CVE)	Franco delle Comore (KMF)	Corona Estone (EEK)	Franco CFA BCEAO (XOF)
Franco CFA BEAC (XAF)	Franco CFP (XPF)	Dollaro Australiano (AUD)	Dollaro Canadese (CAD)
Sterlina Inglese (GBP)	Peso Messicano (MXN)		

(**) Sul sito internet della Banca, alla sezione trasparenza, è disponibile la funzione informativa sui tassi di cambio sulle operazioni in valuta diversa dall'Euro ove è possibile conoscere anticipatamente l'importo convertito in euro delle transazioni comprensivo di commissioni di conversione valutaria, in base ai tassi di cambio ufficiali.

LIMITI DI UTILIZZO

Voci di Costo	
Limite internazionale standard di utilizzo -circuito MASTERCARD	7.000,00 Euro
Limite internazionale standard di utilizzo mensile su P.O.S. - circuito MASTERCARD	7.000,00 Euro
Limite internazionale standard di utilizzo mensile su A.T.M. - circuito MASTERCARD	7.000,00 Euro

VALUTA DI ADDEBITO

Voci di Costo	
Valuta di addebito circuito internazionale	Giorno 15 mese successivo

ALTRI SERVIZI

Voci di Costo	
Abilitazione/disabilitazione SMS	0,00 Euro
Visa Secure/ Identity Check	0,00 Euro
Servizio di concierge	0,00 Euro
Lounge Key Presenti la Sua Mastercard World Elite per accedere a LoungeKey™. Per trovare la lounge più vicina, basta visitare il sito https://airport.mastercard.com/ , o consultare la App dedicata - scaricabile in versione Apple o Android, dopo essersi registrati sul sito	10 accessi gratuiti annui riservati al Titolare della carta; a partire dal 11° verrà applicata la quota di 28,00 Euro cadauno. L'eventuale ingresso di ospiti del Titolare della carta costa 28,00 Euro cadauno
Servizio di assistenza viaggio	0,00 Euro
Copertura assicurativa per ricoveri all'estero	0,00 Euro
Copertura assicurativa per spese mediche sostenute all'estero	0,00 Euro
Copertura assicurativa per annullamento o interruzione del viaggio	0,00 Euro
Copertura assicurativa per bagaglio smarrito o consegnato in ritardo	0,00 Euro
Tutela dell'acquisto	0,00 Euro
Copertura assicurativa per aggressione presso bancomat	0,00 Euro

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

TIPO COMUNICAZIONE	PERIODICITA'	COSTI
Avviso di Addebito	MENSILE fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 Euro Cartaceo: 0,00 Euro
Promemoria Analitico	MENSILE fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 Euro Cartaceo: 0,00 Euro
Invio Estratto Conto	ANNUALE fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 Euro Cartaceo: 0,00 Euro
Documento di Sintesi	ANNUALE fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 Euro Cartaceo: 0,00 Euro
Altre comunicazioni ai sensi del D. Lgs. 385/1993	A RICHIESTA fornite su Internet Banking o in Succursale	Online: 0,00 Euro Cartaceo: 0,00 Euro
Servizi informativi accessori: Servizio Memoshop (Sms o Notifica push)	Ad ogni operazione secondo i limiti e le modalità concordati (se il servizio è attivo sulla carta)	Notifica push: 0,00 Euro SMS: 0,12 Euro

Servizi informativi accessori: Servizio Memoshop commissione conversione valutaria (Sms o Notifica push)	Alla prima operazione effettuata nei Paesi EU in valuta diversa da Euro e una volta per ciascun mese in cui viene effettuato un ordine di pagamento espresso nella stessa valuta	Notifica push: 0,00 Euro SMS: 0,00 Euro
Servizi informativi accessori: Servizio Infocard	Su richiesta specifica del Cliente oppure con la periodicità indicata dal Cliente nel contratto (se il servizio è attivo sulla carta)	SMS 0,20 € Notifica Push: non disponibile

COPERTURE ASSICURATIVE OBBLIGATORIE GRATUITE

Assicurazione	
Spese di annullamento o interruzione di viaggio: copertura assicurativa nel caso in cui un Viaggio (nello Stato o all' Estero) venga annullato o interrotto a causa di una Grave malattia, Sinistro, morte di un Beneficiario o Parente stretto, o di grave danno all'abitazione o ufficio del Titolare della carta.	Massimale per tutti i beneficiari che viaggiano insieme: fino a 5.000,00 Euro Franchigia per sinistro e per beneficiario: 100,00 Euro
Ritardo nella consegna del bagaglio, Bagaglio smarrito mai restituito: copertura assicurativa per tutti i beneficiari e gli accompagnatori che viaggiano insieme, per effetti di prima necessità' (abbigliamento, farmaci, articoli da bagno), nel caso il bagaglio registrato venga temporaneamente smarrito in transito durante il tragitto di andata e non Le venga restituito entro 4 ore dal Suo arrivo. E' previsto un ulteriore indennizzo in totale per tutti i beneficiari e gli accompagnatori che viaggiano insieme, nel caso in cui il bagaglio registrato venga temporaneamente smarrito in transito durante il tragitto di andata e non arriva all' aeroporto della destinazione entro 48 ore dal Suo arrivo. E' previsto un indennizzo in totale per tutti i beneficiari e gli accompagnatori che viaggiano insieme, nel caso in cui trascorsi 30 giorni o più il bagaglio registrato al check-in non vi sia ancora stato restituito	Ritardo nella consegna del bagaglio, oltre 4 ore, in totale, per tutti i beneficiari e gli accompagnatori che viaggiano insieme: fino a 500 Euro. Ritardo prolungato nella consegna del bagaglio, oltre 48 ore, in totale, per tutti i beneficiari e gli accompagnatori che viaggiano insieme: fino a 1.000 Euro. Bagaglio smarrito mai restituito dopo 30 giorni: fino a 2.000,00 Euro. Bagaglio smarrito mai restituito dopo 30 giorni (per tutti i beneficiari e gli accompagnatori che viaggiano insieme): fino a euro 3.500,00.
Spese mediche e altre spese di emergenza sostenute all'estero: copertura per le spese che il beneficiario sostiene in caso di lesioni o malattia improvvisa e imprevista, o che deceda durante un viaggio al di fuori del paese di residenza	Spese mediche e di rimpatrio: fino a 20.000,00 Euro Soggiorno prolungato di beneficiario /partner /genitori or tutela per beneficiari minori di 25 anni: fino a euro 75 per giorno + volo in classe economica Spese funebri e rimpatrio della salma: fino a euro 4.500,00 Euro Franchigia per sinistro e per beneficiario: 100,00 Euro
Prestazioni ospedaliere: copertura per le spese mediche e altre spese di emergenza sostenute all'estero, per ogni giorno (periodo di 24 ore consecutive) anche per le spese accessorie (come il noleggio di linea telefonica e di televisione, nonché corse in taxi di eventuali visitatori) per ogni periodo non interrotto di 24 ore che la persona coperta debba trascorrere ricoverato in ospedale al di fuori del paese di residenza	negli Stati Uniti e in Svizzera, al giorno, al massimo 30 giorni: fino a 75,00 Euro resto del mondo, al giorno, al massimo 30 giorni: fino a 50,00 Euro
Incidenti in viaggio: copertura nel caso in cui il beneficiario abbia subito una lesione fisica durante un viaggio al di fuori del paese di residenza	A) In caso di Sinistro verificatosi durante il viaggio: Decesso Somma Assicurata: 500.000,00 Euro Invalidita' Totale Permanente Somma Assicurata: fino a 500.000,00 Euro In caso di decesso dei Figli, l'indennizzo da corrispondere al beneficiario e' pari a: Figli fino a 5 anni d'eta': 10.000 euro Figli dai 5 ai 15 anni d'eta': 20.000,00 Euro Figli oltre i 15 anni d'eta': fino a 500.000,00 Euro L'eta' di riferimento corrisponde all'eta' al momento del decesso B) In caso di Sinistro verificatosi viaggiando su un'auto a noleggio: Incidente su auto a noleggio, in caso di decesso o invalidita' totale permanente: fino a 100.000,00 Euro Ricerca o rimpatrio della salma: 30.000,00 Euro Limite complessivo per beneficiario per incidente in caso di incidente e ricerca o rimpatrio della salma: fino a 530.000,00 Euro Copertura gruppi in caso di incidente: 5.000.000,00 Euro
Protezioni Acquisti: copertura assicurativa del bene acquistato con la propria carta in caso di furto o danno accidentale	Limite per un periodo di 365 giorni: 30.000,00 Euro Limite per sinistro: 3.000,00 Euro Limite minimo singolo articolo: 100,00 Euro
Furto / aggressione allo sportello ATM rimborso in caso di furto aggravato di contante prelevato per mezzo della carta tramite un punto Bancomat entro 6 ore dal ritiro	Limite per sinistro e per un periodo di 365 giorni: 1.000,00 Euro

RECESSO E RECLAMI

PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE E IL SERVIZIO

Sospensione e Recesso del Cliente Il Cliente può sospendere l'utilizzo della Carta e dei servizi ad essa collegati attraverso i recapiti della Banca indicati nel presente contratto e nelle comunicazioni periodiche per:

- sicurezza della Carta
- sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato della Carta.

In ogni momento, il Cliente potrà riattivare la Carta attraverso i recapiti indicati nel presente contratto e nelle comunicazioni periodiche.

Il Cliente può recedere da questo contratto in qualunque momento, senza penalità e senza spese. Il Cliente è tenuto a comunicare il recesso ai recapiti indicati nel presente contratto e a restituire all'Emittente o alla Banca la Carta annullata, con il taglio della banda magnetica e del chip, ed ogni altro materiale in precedenza consegnato. Restano a carico del Cliente gli obblighi relativi al periodo antecedente la restituzione della carta all'Emittente o alla Banca.

Il canone pagato anticipatamente dal Cliente sarà rimborsato dall'Emittente in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo della Carta.

Il recesso del Cliente è efficace dal momento in cui l'Emittente riceve la comunicazione.

In caso di contratto concluso con tecniche di comunicazioni a distanza (tramite internet o telefonicamente) se il Cliente è un consumatore può recedere dal contratto entro 14 giorni senza penalità e senza dover indicare il motivo del recesso. Il Cliente comunica il recesso alla Banca mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviare all'indirizzo della Succursale presso cui ha intrattenuto il rapporto oppure inviando una mail di posta elettronica certificata (PEC) alla casella di posta elettronica certificata della Banca. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso il contratto si intende validamente stipulato e avrà esecuzione tra le parti.

Il canone pagato anticipatamente dal Cliente sarà rimborsato dall'Emittente in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo della Carta.

Il recesso del Cliente è efficace dal momento in cui l'Emittente riceve la comunicazione.

Sospensione e Recesso dell'Emittente L'Emittente può sospendere l'utilizzo della Carta e dei servizi ad essa collegati, con comunicazione tempestiva al Cliente, se ricorre un giustificato motivo relativo a:

a. sicurezza della Carta

b. sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato della Carta

c. significativo aumento del rischio di credito come:

- non corrispondenza al vero dei dati e delle informazioni fornite dal Cliente;

- presenza di protesti e/o iscrizione nella Centrale Allarmi Interbancaria gestita da Banca d'Italia oppure azioni esecutive o conservative nei confronti del Cliente;

- mancato, puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta all'Emittente a qualsiasi titolo;

- variazione dello stato patrimoniale e/o giuridico del Cliente.

Nel caso di un significativo aumento del rischio di credito, l'Emittente può inoltre richiedere al Cliente il pagamento immediato di ogni somma dovuta a qualsiasi titolo.

Il Cliente, nel caso di sospensione descritta ai punti a) e b), potrà riattivare la Carta o autorizzare la singola operazione sospesa attraverso i recapiti indicati nel presente contratto e nelle comunicazioni periodiche.

La Banca non invierà mai tramite e-mail comunicazioni inerenti queste tipologie di avvisi.

La Banca non procederà a comunicare la sospensione al Cliente nel caso in cui ricorrano motivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

L'Emittente può recedere da questo contratto, con preavviso di 2 (due) mesi, mediante comunicazione scritta; il canone pagato anticipatamente dal Cliente è rimborsato in misura proporzionale.

In tutti i casi di sospensione e recesso il Cliente non potrà più utilizzare la Carta e sarà responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'uso della Carta successivo al recesso/sospensione dell'Emittente o della Banca nel periodo in cui la Carta non debba più essere utilizzata per quanto sopra previsto.

Il recesso dell'Emittente è efficace dal momento in cui il Cliente riceve la comunicazione, decorso il preavviso sopra indicato.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie – Mediazione - Sanzioni applicabili Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato da questo contratto, il Cliente può fare reclamo inoltrandolo all'Ufficio Reclami della Banca all'indirizzo "reclami@sella.it" o "reclami@pec.sella.it", oppure all'indirizzo "Banca Sella S.p.A. - Ufficio Reclami - Piazza Gaudenzio Sella 1- 13900 Biella", che risponde entro i seguenti tempi massimi:

- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo;

- 15 giorni lavorativi per reclami relativi ai servizi di pagamento. Qualora non fosse possibile, per circostanze eccezionali, rispondere entro tale tempo massimo, la Banca invia al Cliente una risposta interlocutoria indicando le motivazioni del ritardo e specificando il nuovo termine entro cui fornirà riscontro definitivo, che comunque non potrà essere superiore a 35 giorni lavorativi. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari; per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure direttamente alla Banca. Il ricorso a tale procedura esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo.

Per quanto riguarda l'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria (D.Lgs. 28/2010 - art. 5), la Banca ed il Cliente concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al contratto stipulato:

- all'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (www.conciliatorebancario.it). Tale organismo può essere attivato sia dal Cliente che dalla Banca e non richiede preventiva presentazione di un reclamo.

La Banca e il Cliente restano comunque liberi, anche dopo la sottoscrizione del presente contratto, di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro organismo, purché iscritto nel medesimo Registro.

In caso di violazioni degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, il Testo Unico Bancario e il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 prevedono l'applicazione di sanzioni amministrative di natura pecuniaria e/o interdittiva, oltre a sanzioni accessorie (quali la pubblicazione di eventuali provvedimenti comminati), nei confronti della Banca, della capogruppo, dei soggetti a cui la Banca esternalizza funzioni aziendali essenziali o importanti, dei soggetti incaricati dalla Banca della revisione legale dei conti, nonché nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo e del personale della Banca.

LEGENDA

Valuta	Data dalla quale decorre il calcolo degli interessi creditori e debitori.
A.T.M. (Automated Teller Machine)	Apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della Clientela di operazioni quali prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ricariche telefoniche, ecc. Il Cliente attiva il terminale introducendo una carta e digitando il codice personale di identificazione PIN.
P.O.S. (Point of Sale)	Apparecchiatura automatica mediante la quale è possibile effettuare il pagamento di beni o servizi presso il fornitore utilizzando carte di pagamento. L'apparecchiatura consente il trasferimento delle informazioni necessarie per l'autorizzazione e l'addebito, in tempo reale o differito, del pagamento.
SMS (Short Message Service)	Messaggi brevi che possono essere inviati tramite telefono cellulare o Internet ad un altro telefono cellulare.
Notifica push	È una tipologia di messaggistica istantanea con la quale i messaggi relativi ad un'applicazione pervengono al destinatario sul device (smartphone o tablet) dove la stessa è stata attivata, senza che il destinatario debba effettuare un'operazione di scaricamento.
PIN (Personal Identification Number)	Codice segreto da utilizzare per le funzioni della Carta che lo prevedono.
https (Hyper Text Transfer Protocol Secure)	Versione sicura del protocollo standard per pubblicare informazioni in Internet in forma ipertestuale che vengono recuperate dai browser web direttamente dai server sul world wide web. E' di solito usato per operazioni e-commerce o banca on-line.
Banca	Ente che colloca la carta di pagamento.
Emittente	Ente che emette la carta di pagamento (Banca Sella S.p.A.)
Decadenza del beneficio del termine	Comunicazione al cliente del mancato o ritardato rimborso di una o più rate, con contestuale richiesta di pagamento immediato di quanto ancora dovuto.
Circuito	Rete costituita dai punti di accettazione (ad esempio negozi, ATM, internet) delle carte che espongono il relativo marchio (Visa o Mastercard).
Visa Secure e Identity Check	Servizi di sicurezza previsti dai circuiti internazionali Visa e Mastercard, che proteggono il Cliente contro eventuali operazioni online non autorizzate. I servizi attivati contestualmente all'emissione della Carta di pagamento consistono nella creazione di un codice numerico monouso riservato e nell'invio dello stesso al Cliente - via sms o altre tecniche di comunicazione a distanza - per autenticare la transazione di pagamento ad ogni acquisto su siti internet abilitati
Consumatore	Persona fisica che nei contratti di servizi di pagamento contemplati dal presente regolamento agisce per scopi estranei alla sua attività commerciale o professionale.
Carta di pagamento	Una categoria di strumenti di pagamento che consente al pagatore di disporre un'operazione tramite carta di debito o carta di credito
Ordine di pagamento	Istruzione del titolare carta al suo emittente di eseguire un'operazione di pagamento
Marchio di pagamento	Nome, termine, segno o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare lo schema di carte di pagamento nell'ambito del quale sono effettuate le operazioni di pagamento basate su carta
Credenziali di sicurezza personalizzate	Funzionalità personalizzate fornite a un utente di servizi di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento a fini di autenticazione
Autenticazione	Procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dal prestatore
Autenticazione forte	Autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione
Device	Dispositivo mobile su cui è installata l'applicazione, su cui è visualizzabile la carta virtuale e tramite il quale è possibile effettuare pagamenti