

CARTA DI CREDITO PREMIUM

INFORMAZIONI SULLA BANCA COLLOCATRICE

BPER Banca S.p.A.

Sede legale e amministrativa in Via San Carlo 8/20 – 41121 Modena
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 4932
Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese: 01153230360
Società appartenente al Gruppo Iva BPER Banca Partita Iva 03830780361
Gruppo bancario BPER Banca S.p.A. – 5387.6
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Aderente al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e Societarie Aderente all'Arbitro Bancario Finanziario. La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia
Telefono 059/2021111 (centralino) - Fax 059/2021333 Indirizzo email bpergroup@bper.it / sito internet www.bper.it
Servizio Clienti +39 059 4242 (dall'Italia e dall'estero)

INFORMAZIONI SULLA BANCA EMITTENTE

BIBANCA S.P.A. (Codice ABI 5676.2)

Sede legale ed amministrativa in Viale Mancini, 2 - 07100 Sassari
Codice fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese 01583450901
Società appartenente al Gruppo Iva BPER Banca Partita Iva 03830780361
La Società è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 – 00184 Roma
Iscrizione all'Albo delle Banche 5199 - Gruppo bancario BPER Banca S.p.A. n.5387.6
Aderente al Fondo interbancario di tutela dei depositi - Telefono 079 221511 (centralino) - Fax 079 221813 - Servizio Clienti +39 059 4242 (dall'Italia e dall'estero) - Sito Internet: www.bibanca.it Indirizzo e-mail: info@bibanca.it

RISERVATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE INFORMAZIONI SUL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE

NOME..... COGNOME.....

QUALIFICA..... NUMERO DI MATRICOLA.....

CHE COS'È LA CARTA DI CREDITO PREMIUM

Che cos'è la Carta di Credito Premium

E' una Carta di credito che consente al Titolare della Carta, entro i limiti stabiliti contrattualmente, di acquistare beni e servizi sia presso esercenti convenzionati sia in Internet, nonché di ricevere anticipi di denaro in Euro, o valuta locale presso sportelli automatici (ATM) abilitati aderenti al Circuito Internazionale evidenziato sulla Carta. Al momento dell'utilizzo, in caso di anticipo contante presso ATM, il Titolare deve digitare un codice segreto (c.d. PIN, "Personal Identification Number") preventivamente attribuitogli e ottiene copia della relativa ricevuta. Anche nel caso di pagamento tramite POS EMV (abilitato alla lettura delle carte chip&pin) il Titolare dovrà digitare il codice PIN per il perfezionamento dell'operazione. Nel caso in cui il POS non sia EMV il Titolare dovrà apporre una firma sull'apposito "ordine di pagamento", e ne riceverà copia. Il rimborso delle somme dovute è effettuato in data successiva a quella dell'utilizzo, con modalità a saldo (restituzione dell'intero importo utilizzato nel corso del mese di riferimento).

Il Titolare potrà utilizzare tale Carta in modalità contactless "senza contatto" presso gli esercenti convenzionati dotati di idonei apparecchi che consentono di effettuare transazioni senza contatto diretto con la Carta. Presso tali Esercenti Convenzionati, individuabili attraverso apposite decalcomanie, il Titolare avvicina la carta ad un lettore "contactless" munito di schermo che indica l'importo della transazione; un segnale acustico conferma che la transazione si è completata. La modalità contactless consente al Titolare di effettuare dei pagamenti per determinati importi indicati nel contratto, senza digitazione del PIN. Anche per le transazioni "contactless", sulla base di standard definiti dai Circuiti Internazionali, il Titolare potrebbe essere tenuto a digitare il PIN. Il Titolare può richiedere all'Esercente l'idonea ricevuta dell'avvenuta transazione contactless. Parametri di sicurezza, definiti dall'Emittente e dai Circuiti Internazionali, possono impedire la transazione in tale modalità; in tali casi la transazione dovrà avvenire nelle modalità ordinarie. Ogniquale volta ciò si verifica, il Titolare è informato da una scritta che appare sullo schermo del lettore sopra detto.

La Carta è dotata del carattere braille per l'identificazione della tipologia di carta di pagamento da parte dei non vedenti.

Il Titolare ha diritto di ottenere gratuitamente, su sua richiesta in qualsiasi momento del rapporto, copia su supporto cartaceo di qualsiasi informativa periodica obbligatoria prevista dalla normativa vigente recandosi presso la Filiale della Banca collocatrice.

Quali sono i principali rischi della Carta di Credito Premium

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro;
- in caso di smarrimento, furto e/o frode, possibilità di utilizzo indebito della Carta da parte di terzi non legittimati, anche tramite il canale web. Va a tal fine osservata la massima attenzione e diligenza nella custodia e nell'utilizzo della Carta, del PIN e delle credenziali personali; nei casi di smarrimento, furto e/o frode, il Titolare è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- nel caso di utilizzo irregolare della Carta da parte del Titolare, l'Emittente provvede immediatamente alla revoca della stessa; i dati relativi alla Carta e le generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale di Allarme Interbancaria (CAI), istituita all'uopo presso la Banca d'Italia;
- responsabilità solidale del Titolare della carta principale per le operazioni effettuate con la carta aggiuntiva.

A chi è rivolta

La Carta di Credito Premium è studiata per soddisfare le necessità della clientela esigente, che chiede strumenti di prestigio e alta riconoscibilità. E' la Carta ideale per chi viaggia e vuole avere ampie disponibilità di spesa. Per avere la Carta di Credito Premium, bisogna essere maggiorenni e in possesso dei necessari requisiti di affidabilità.

Il **limite di utilizzo**, vale a dire la misura dell'affidamento concessa al Titolare, può variare tra un minimo di € 1.000,00 ad un massimo di € 20.000,00 e viene accordato previa verifica del merito creditizio da parte della Banca.

Cosa fare per attivarla

Presentarsi presso qualsiasi filiale della Banca collocatrice con una copia del documento di reddito aggiornato, un documento di identità aggiornato e il codice fiscale; ovvero prendere appuntamento con un soggetto, dipendente della Banca, autorizzato al collocamento fuori sede.

Per i dettagli e le condizioni economiche del servizio consultare il relativo prospetto delle condizioni

A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni

CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA CARTA DI CREDITO PREMIUM

Servizi accessori

SMS Body Card

Con BodyCard, il Titolare viene avvisato in tempo reale di ogni richiesta di pagamento/prelievo effettuata con la propria Carta. L'adesione al servizio è gratuita, vengono addebitati gli eventuali costi previsti dai piani tariffari degli operatori telefonici per i messaggi sms inviati e ricevuti. Il servizio BodyCard, è composto da tre differenti profili che forniscono informazioni differenti sulla Carta del Titolare. Per le compagnie telefoniche disponibili si veda la "Scheda tecnica servizio SMS Body Card" nelle pagine successive.

3D Secure

E' un servizio gratuito offerto dall'Emittente rivolto ai Titolari di Carte di Credito per la "Protezione degli acquisti on-line". Il Servizio aiuta a prevenire l'uso fraudolento delle Carte per compiere pagamenti sui siti internet certificati "Visa Secure" o "Mastercard ID Check". La registrazione della Carta al servizio 3D Secure viene effettuata in automatico al momento dell'attivazione della carta ed è obbligatoria per compiere acquisti sui siti certificati. Tutte le informazioni necessarie sul servizio sono disponibili sul sito www.bibanca.it e sul sito del Circuito.

Per saperne di più: la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti on-line, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito dell'Emittente www.bibanca.it.

Servizi Flight Delay

Il servizio consente al Titolare della Carta Premium e a 2 accompagnatori di poter accedere alle lounge aeroportuali del circuito LoungeKey in caso di ritardo del volo eccedente i 60 minuti.

Per accedere alla lounge il Titolare dovrà registrarsi su un minisito messo a disposizione dalla Banca e da Mastercard inserendo:

- Bin range della carta (prime 8 cifre del PAN della Carta Premium)
- Numero del volo
- Data di partenza
- Nome e cognome del titolare
- Nome e cognome dell'accompagnatore 1
- Nome e cognome dell'accompagnatore 2
- Email
- Numero di cellulare

Il Titolare riceverà via email il QR code da esibire per accedere alla lounge aeroportuale.

Copertura assicurativa e Servizi

La Carta include gratuitamente la seguente copertura assicurativa:

- **Ticket refund for events**
La garanzia opera per la perdita pecuniaria derivante dal mancato utilizzo del biglietto per eventi (manifestazioni musicali, sportive, culturali e simili) acquistato con la Carta e non utilizzato a causa di lesioni fisiche per Infortunio o malattia o decesso del Titolare della Carta, che non permettono al medesimo di partecipare all'evento.
- **Medical Expenses**
La garanzia ha per oggetto il rimborso o il pagamento diretto da parte della Struttura Organizzativa delle sole spese mediche conseguenti a ricovero di emergenza, effettuate dal Titolare/Assicurato in loco, la cui necessità sorga durante il viaggio (acquistato con la Carta) e che risultino indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza.
- **Emergency Assistance**
La Società mette a disposizione del Titolare/Assicurato, nel caso in cui si trovi in una situazione di difficoltà, la cui necessità sorga durante il viaggio (acquistato con la Carta) a seguito del verificarsi di un evento fortuito, ed entro i limiti previsti in Polizza, ove convenuti, le prestazioni di immediato aiuto tramite la Struttura Organizzativa costituita da medici, tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con UnipolAssistance S.c.r.l. Le prestazioni di immediato aiuto vengono riportate nel dettaglio in Polizza.
- **Missed departure & Missed connection**
La garanzia ha per oggetto il rimborso delle spese (entro i limiti e alle condizioni previste in Polizza) per l'Assicurato e per tutti gli accompagnatori che viaggiano insieme, qualora il Titolare/Assicurato non giunga in tempo al punto di partenza internazionale del mezzo di trasporto pubblico previsto, su cui ha prenotato lo spostamento al giorno di inizio del viaggio internazionale, a seguito di:
 1. cancellazione di altro mezzo di trasporto pubblico previsto, oppure
 2. incidente o guasto meccanico del veicolo a bordo del quale l'Assicurato stava viaggiando.Questo importo si intende per viaggio e per (entro i limiti e alle condizioni previste in Polizza) pasti, spuntini, sistemazioni extra (solo pernottamento) e spese di viaggio inevitabili, per raggiungere la destinazione estera o i voli di coincidenza fuori dal paese di residenza.

La copertura assicurativa è fornita da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Per la descrizione dettagliata delle coperture offerte, delle esclusioni, dei limiti di indennizzo e delle informazioni sulla procedura di liquidazione delle prestazioni assicurate, fare riferimento alle Condizioni di Polizza disponibili sul sito www.bibanca.it. La Carta, inoltre, grazie alla collaborazione con UniSalute Servizi S.r.l. (di seguito SiSalute), prevede la possibilità di accedere tramite un'App dedicata a diversi servizi nell'ambito della salute con la quale sarà possibile fruire di una serie di servizi, tra i quali rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- consultare il network di strutture convenzionate con SiSalute per effettuare prestazioni sanitarie a tariffe agevolate e individuare la struttura più adatta alle proprie esigenze;
- fruire di televisite con medici specialisti, a tariffa scontata;
- consultare gratuitamente il blog in tema salute;
- consultare senza oneri il registro dei Farmaci da banco e parafarmaci ove sono contenute le relative informazioni generali, compresa la posologia ed il prezzo sul mercato.

Successivamente alla sottoscrizione del contratto della carta, il Titolare riceverà una comunicazione di benvenuto contenente le istruzioni per scaricare la predetta App e le modalità per usufruire dei servizi, nonché successive comunicazioni di servizio inerenti ai servizi dell'App.

CONDIZIONI ECONOMICHE	
Quota di emissione	€ 90,00
Quota annuale a partire dal secondo anno*	€ 90,00
Quota di rinnovo *	€ 90,00
Quota di emissione eventuale carta aggiuntiva	€ 54,00
Quota annuale eventuale carta aggiuntiva	€ 54,00
Quota di rinnovo eventuale carta aggiuntiva	€ 54,00
Rimborso spese invio estratto conto mensile cartaceo	€ 0,94
Spese invio estratto conto mensile elettronico	€ 0,00
Imposta di bollo su estratto conto, se dovuta, nella misura tempo per tempo prevista dalla legge, attualmente pari a	€ 2,00
Spese per duplicato carta	€ 20,00
Commissioni per acquisto carburante	€ 0,00
Commissioni prelievo di contante ATM/sportello	3% MIN. € 3,00
Commissioni per operazioni in valuta diversa dall'Euro	1,50%
Nel prelievo di contante su ATM/sportello il limite di prelievo giornaliero (min/max) consentito è di	MN. € 100,00 MX. € 750,00
Spese per richiesta carta urgente	€ 19,00
Spese ricerca documentazione annua	€ 15,00
Riproduzione di ogni documento	€ 1,00
Valuta di addebito del saldo	13 GG DOPO LA DATA E/C
Importo max per transazione c.less senza digitazione PIN o senza firma scontrino	€ 50,00
Importo max cumulativo per più operazioni c.less consecutive senza digitazione PIN o firma scontrino	€ 150,00
* esenzione dal pagamento nel caso in cui il titolare nel corso dell'anno precedente di validità della carta, utilizzi la carta per un importo pari o superiore ad	N/A
La gratuità sarà estesa anche all'eventuale carta aggiuntiva se utilizza per almeno	N/A
Il limite massimo di utilizzo della Carta (fido) viene concordato al momento della richiesta	
In aggiunta alla commissione per operazioni in valuta diversa dall'Euro vi è un costo di conversione che varia fino ad un massimo dello 0,84% in funzione del paese in cui viene effettuata l'operazione e del Circuito (Visa o MasterCard). La conversione in euro delle operazioni in valuta viene effettuata direttamente dai circuiti internazionali di pagamento Visa e MasterCard in base al tasso di cambio da essi definito giornalmente. La conversione viene effettuata dai Circuiti utilizzando il tasso di cambio della giornata di contabilizzazione che potrebbe differire di alcuni giorni rispetto a quella di esecuzione dell'operazione. Nell'estratto conto sono indicati: l'importo in valuta diversa dall'euro, il tasso di cambio applicato, la commissione applicata per il servizio e l'importo convertito in euro comprensivo della commissione.	

SCHEMA TECNICO SERVIZIO SMS BODY CARD

SERVIZI INFORMATIVI ACCESSORI VIA CELLULARE/RISPONDITORE AUTOMATICO/AREA RISERVATA SITO BIBANCA:

Il servizio "BodyCard", movimenti sotto controllo sms, è disponibile per i clienti degli operatori Italiani Vodafone, Tim, Windtre, Iliad, Fastweb, Coopvoce, Welcome Italia, Tiscali, Kenamobile, PosteMobile.

Il servizio SMS "BodyCard" consente al Titolare di accedere ai vari servizi sotto elencati:

A - NOTIFICA DELLE SPESE	B - RICHIESTA INFORMAZIONI SU SALDO E DISPONIBILITÀ RESIDUA	C - INFORMAZIONI MENSILI SULL'IMPORTO DA RIMBORSARE
Consente di ricevere istantaneamente un SMS di notifica quando viene effettuata con la Carta una transazione uguale o superiore ad un importo prestabilito	Consente di conoscere in tempo reale il saldo e la disponibilità residua della Carta inviando un SMS al numero 4860005 con la parola SALDO	Consente di conoscere l'importo dell'ultimo estratto conto non appena emesso

COME SI ATTIVA VIA IVR

Sceita 1 del Risponditore Automatico

Chiamando il numero 0432-744263 ed inserendo:

- CODICE TITOLARE (disponibile nel Card Carrier)
- ULTIME 3 CIFRE CARTA
- NUMERO DI CELLULARE

[B]	- OPZIONE 1	[A+B]	- OPZIONE 3
[B+C]	- OPZIONE 2	[A+B+C]	- OPZIONE 4

COME SI ATTIVA VIA SMS

[A] Inviando un SMS al numero 4860005 con scritto
 ATTIVA [spazio] CODICE TITOLARE [spazio] ULTIME TRE CIFRE DEL NUMERO CARTA [spazio]
 NOTIFICA [spazio] IMPORTO SCELTO IN EURO. **Esempio: ATTIVA 0003456789 456 NOTIFICA 100**

[B + C]	Inviando un SMS al numero 4860005 con scritto ATTIVA [spazio] CODICE TITOLARE [spazio] ULTIME TRE CIFRE DEL NUMERO CARTA [spazio] INFO. Esempio: ATTIVA 0003456789 456 INFO
[A + B + C]	Inviando un SMS al numero 4860005 con scritto ATTIVA [spazio] CODICE TITOLARE [spazio] ULTIME TRE CIFRE DEL NUMERO CARTA [spazio] INFO NOTIFICA [spazio] IMPORTO SCELTO IN EURO. Esempio: ATTIVA 0003456789 456 INFO NOTIFICA 100

COME SI ATTIVA VIA AREA RISERVATA SITO BPERCARD

Collegandosi alla propria Area Riservata BPER Card del sito www.bibanca.it e selezionando la carta per la quale si intendono attivare i servizi

[A]	- SPUNTA CASELLA 1	[B]	- SPUNTA CASELLA 2	[B + C]	- SPUNTA CASELLA 3
-----	--------------------	-----	--------------------	---------	--------------------

È possibile attivare i servizi [A+B] o [A+B+C] combinando la spunta delle caselle rispettivamente [1+2] o [1+3]

COME SI DISATTIVA

VIA IVR Chiamando il numero 0432-744263 ed inserendo:	Scelta 2 del Risponditore Automatico: - CODICE TITOLARE (disponibile sul card carrier) - ULTIME 3 CIFRE CARTA - NUMERO DI CELLULARE
VIA SMS Inviando un SMS al numero 4860005 con scritto	DISATTIVA [spazio] CODICE TITOLARE [spazio] ULTIME TRE CIFRE DEL NUMERO CARTA Esempio: DISATTIVA 0003456789 456
VIA AREA RISERVATA BPERCARD	Collegandosi alla propria Area Riservata BPER Card del sito www.bibanca.it , selezionando la carta per la quale si intendono disattivare i servizi e scegliendo dal menù l'opzione SMS BodyCard.

Nota: la richiesta di disattivazione effettuata sia tramite SITO WEB, SMS o tramite risponditore automatico, comporta la disattivazione di tutti i servizi.

Nota: l'attivazione di un profilo esclude automaticamente gli altri. Per passare da un profilo ad un altro è necessario disattivare il precedente. Ad esempio se si è attivato il profilo [B + C] e si vuole attivare anche il profilo [A], occorre disattivare il servizio e riattivare il profilo [A + B + C].

Se il cliente cambia operatore telefonico, pur mantenendo lo stesso numero di telefono, dovrà provvedere alla disattivazione del servizio ed alla successiva riattivazione.

COSTO DEL SERVIZIO (addebitato dal gestore del servizio telefonico)

	TIM	WINDTRE	VODAFONE / POSTEMOBILE / ILIAD / FASTWEB / COOPVOCE / WELCOME ITALIA / TISCALI / KENAMOBILE
COSTO PER SMS INVIATO (ATTIVAZIONE / DISATTIVAZIONE/SALDO)	€ 0,126	€ 0,124 dall'Italia € 0,50 dall'Estero	quello previsto dal proprio piano tariffario
COSTO PER SMS RICEVUTO (ATTIVAZIONE / DISATTIVAZIONE)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
COSTO PER SMS RICEVUTO DI NOTIFICA DELLE SPESE	€ 0,16	€ 0,16	€ 0,16
COSTO PER SMS RICEVUTO DI INFO A RICHIESTA E INFO ALLA CHIUSURA DELL' E/C RICEVUTO DAL TITOLARE	€ 0,26	€ 0,26	€ 0,26
COSTO PER TELEFONATA DA IVR	Il costo della telefonata al numero 0432-744263 è quello previsto dal proprio piano tariffario sia per chiamate da linea fissa che da telefono cellulare.		

RECESSO E RECLAMI

Validità e durata del rapporto

Il contratto è a tempo indeterminato. In prossimità della scadenza, salvo disdetta, il rinnovo sarà automatico ed al Titolare sarà consegnata la nuova Carta.

Recesso dal contratto da parte del Cliente

Il Titolare ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento senza penalità e senza spese di chiusura, mediante comunicazione scritta, da consegnare presso la Banca collocatrice ovvero da inviare all'Emittente con plico raccomandato. Il recesso si estende alle eventuali Carte aggiuntive. Alla comunicazione di recesso dovrà essere unita la Carta, debitamente invalidata (tagliata in due parti). L'efficacia del recesso del Titolare è condizionata alla contestuale restituzione della Carta, ferme restando in ogni caso le obbligazioni assunte mediante l'uso della Carta anteriormente alla ricezione della Carta stessa da parte dell'Emittente. Il rapporto verrà chiuso entro 30 giorni dalla data di restituzione della Carta.

Diritto di recesso del Cliente - Contratto concluso a distanza

Qualora la conclusione del contratto avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente ha facoltà di esercitare il Diritto di Recesso dallo stesso senza alcuna penale e senza la necessità di indicare la motivazione entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto. Al fine di avvalersi di tale diritto, il Cliente dovrà inviare apposita comunicazione tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Bibanca S.p.A. – Viale Mancini, 2 – 07100 Sassari o mediante pec alla casella bibanca@pec.gruppobper.it ovvero tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede legale della Banca collocatrice o mediante pec alla casella bper@pec.gruppobper.it.

Fatto salvo il diritto di recesso, l'inoltro da parte del Cliente di una disposizione a valere sul presente Contratto prima del decorso del predetto termine di 14 giorni vale come richiesta di esecuzione del Contratto. Il Cliente che ha richiesto ed usufruito dei servizi bancari previsti dal Contratto prima dell'esercizio del diritto di recesso è tenuto a corrispondere alla Banca le relative spese secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi.

Recesso dal contratto da parte della Banca Emittente

E' facoltà dell'Emittente recedere dal contratto in qualsiasi momento dando comunicazione scritta al Titolare con un preavviso di almeno due mesi. Alla scadenza del preavviso il Titolare non potrà far più uso della Carta, dovrà restituirla e dovrà provvedere al pagamento di quanto dovuto entro i successivi 15 giorni. La revoca della Carta principale comporta sempre, automaticamente, quella dell'eventuale carta aggiuntiva. La Carta dovrà essere restituita dal Titolare debitamente invalidata (tagliata in due parti).

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

30 giorni.

Rimborso spese per servizi fatturate periodicamente

In caso di recesso del Titolare o dell'Emittente le quote di emissione/annuale/rinnovo carta sono dovute solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso. L'Emittente provvederà pertanto al rimborso dell'eccedenza.

Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie.

Il Titolare può presentare un **reclamo**, indirizzato all'Ufficio Reclami della Banca, per lettera al seguente recapito: **Bibanca S.p.A. - Ufficio Legal, viale Mancini n. 2 - Sassari, indirizzo email: reclami.legale@bibanca.it - Posta certificata: reclami.bibanca@pec.gruppobper.it - Fax: (+39) 079 – 221739.** L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore alle 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione delle stesse. In situazioni eccezionali, ove l'Emittente non sia in grado di rispondere entro il predetto termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, provvederà ad inviare una risposta interlocutoria indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando un termine entro cui il titolare otterrà una risposta definitiva. Tale termine non potrà superare le 35 (trentacinque) giornate operative dalla presentazione del reclamo.

Nel caso in cui il Titolare sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami, o non abbia ricevuto risposta, e comunque prima di esercitare un'azione in giudizio dovrà attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. A tal fine il Titolare può rivolgersi :

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, qualora non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Il ricorso all'ABF ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca (www.bibanca.it) nella sezione dedicata alla Trasparenza.

Il Titolare è tenuto ad inviare all'Ufficio Reclami della Banca copia del ricorso con lettera raccomandata A/R o per posta elettronica certificata (PEC) entro 30 giorni dalla sua proposizione.

L'Arbitro Bancario Finanziario è articolato sul territorio nazionale nei seguenti Collegi:

Milano decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige e Veneto.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio, 5, 20123 Milano, tel. 02 72424246.

Torino decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Segreteria tecnica del Collegio di Torino, Via Arsenale 8, 10121 Torino, tel. 011 5518590.

Bologna decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna e Toscana,

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna, Piazza Cavour, 6, 40124 Bologna, tel. 051 6430120.

Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre, 97/e, 00187 Roma, tel. 06 47929235.

Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Campania e Molise.

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes, 71, 80133 Napoli, tel. 081 7975350

Bari decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Puglia.

Segreteria tecnica del Collegio di Bari, Corso Cavour 4, 70121 Bari, tel. 080 5731510

Palermo decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Sicilia e Sardegna.

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo, Via Cavour, 131/A, 90133 Palermo, tel. 091 6074310.

- al **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), al seguente recapito: Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR - Via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, Roma - www.conciliatorebancario.it

- a **qualsiasi mediatore abilitato** ed autorizzato secondo quanto disposto dal D.Lgs. 28/2010.

L'esperimento del tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per la proposizione del giudizio presso l'Autorità Giudiziaria ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010.

Il Cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

LEGENDA	
RILASCIO DI CARTA DI CREDITO	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE)	Distributore automatico collocato generalmente presso gli sportelli bancari che permette al Titolare di una carta di credito/debito di effettuare prelievi di contanti, nonché di avere informazioni sulla propria situazione contabile.
BLOCCO CARTA	Blocco di tutte le funzionalità della Carta. Può scaturire da utilizzo improprio da parte del Titolare, ovvero a seguito di denuncia di smarrimento, furto e/o frode o per iniziativa dell'Emittente. Non vi sono costi addebitati a carico del Titolare.
CAI (CENTRALE ALLARME INTERBANCARIA)	Nel caso di utilizzo irregolare della Carta da parte del Titolare, l'Emittente provvede immediatamente alla revoca della stessa e i dati relativi alla Carta e le generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale di Allarme Interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.
DOCUMENTAZIONE RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente
DUPLICATO CARTA	Sostituzione successiva al blocco della Carta in seguito a smarrimento, furto e/o frode o a smagnetizzazione. Ove la sostituzione sia conseguenza di un blocco apposto dall'Emittente non vi sono costi addebitati a carico del Titolare.
INVIO ESTRATTO CONTO	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del cliente.
PIN (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER)	Codice personale segreto utilizzabile per il prelievo di contanti dagli sportelli automatici abilitati (ATM) in Italia e all'Estero e per le altre operazioni di pagamento che richiedono tale modalità di autorizzazione.
POS (POINT OF SALE)	Terminale collocato presso gli esercenti convenzionati che consente l'accettazione della carta di credito/debito e la registrazione dell'avvenuto pagamento.
PRELIEVO DI CONTANTE	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
QUOTA DI EMISSIONE – QUOTA ANNUALE – QUOTA DI RINNOVO	Importo dovuto dal Titolare nel primo caso per l'emissione della Carta, nel secondo caso come importo annuale a partire dal secondo anno dovuto per il possesso della Carta, nel terzo caso come importo dovuto alla scadenza della Carta per il rinnovo della stessa (in luogo della quota annuale).
TASSO DI CAMBIO APPLICATO SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSE DALL'EURO	Tasso di Cambio applicato dai Circuiti Internazionali (Visa / Mastercard), determinato al momento della conversione e maggiorato di una commissione per il servizio pari a MAX 2,34 punti percentuali. Nell'estratto conto sono indicati: l'importo in valuta diversa dall'euro, il tasso di cambio applicato, la commissione applicata per il servizio e l'importo convertito in euro comprensivo della commissione.
VALUTA TRANSAZIONE	Talvolta le autorizzazioni relative ai pagamenti effettuati (per es.: biglietti aerei) sono indicate con valuta diversa da quella in uso (es. a fronte di una spesa di 100 €, l'importo potrà essere indicato in dollari americani: 126.88 USD).

(DA COMPILARE IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE)

Dichiaro di essermi avvalso del diritto di ricevere copia completa del presente Foglio Informativo.

Data _____

IL CLIENTE

Per autentica e riconoscimento

IL SOGGETTO INCARICATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE

Timbro e firma