

## CARTA DI CREDITO BPERCARD GOLD

### INFORMAZIONI SULLA BANCA COLLOCATRICE

#### Banco di Sardegna S.p.A.

Società per Azioni con sede legale in Cagliari, viale Bonaria, 33  
Sede Amministrativa, Domicilio Fiscale e Direzione Generale in Sassari, Piazzetta Banco di Sardegna, 1  
Telefono 079/226000 (centralino) – Fax 079/226015  
Sito internet [www.bancosardegna.it](http://www.bancosardegna.it)  
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 5169- ABI 1015.7  
Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Cagliari 01564560900  
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

### 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 - Numero Verde BperCard 800 227788 (dall'estero +39 059 2919622) -Sito Internet: [www.bibanca.it](http://www.bibanca.it) Indirizzo e-mail: [info@bibanca.it](mailto:info@bibanca.it)

### CHE COS'È LA CARTA DI CREDITO BPERCARD GOLD

#### Che cos'è la Carta di Credito BperCard Gold

È 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.

#### Quali sono i principali rischi della Carta di Credito BperCard Gold

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, in caso di smarrimento o furto, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati, anche tramite il canale web. Va a tal fine osservata la massima attenzione e diligenza nella custodia e nell'utilizzo della Carta e del PIN; nei casi di smarrimento e/o furto il Titolare è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste. Il Titolare è responsabile, entro il limite di Euro 50,00, per il pagamento di addebiti conseguenti all'illecito uso della Carta da parte di terzi, fermi restando gli obblighi di cui sopra, fino al momento della ricezione da parte dell'Emittente della comunicazione di avvenuto furto/smarrimento;
- 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.

### CARATTERISTICHE SPECIFICHE DELLA CARTA DI CREDITO BPERCARD GOLD

#### A chi è rivolta

La Carta di Credito BperCard Gold è riservata alla migliore clientela della Banca, studiata per soddisfare le necessità della clientela esigente, che chiede strumenti di prestigio e alta riconoscibilità. È la Carta ideale per chi viaggia e vuole avere ampie disponibilità di spesa. Per avere la BperCard Gold, 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 € 50.000,00 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.

#### A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni

Presso tutte le filiali della Banca collocatrice.

#### Servizi accessori

##### SMS Body Card

Con BodyCard, il Titolare viene avvisato in tempo reale di ogni richiesta di pagamento/prelievo effettuata con la propria BperCard. 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 ed è disponibile per i clienti degli operatori Vodafone, Tim, Wind, PosteMobile e Tre.

##### 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 BperCard per compiere pagamenti sui siti internet certificati "Verified by Visa" o "MasterCard Identity Check". La registrazione della BperCard 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](http://www.bibanca.it) e sul sito del Circuito.

#### Copertura Card Protection Plan Plus (CPP)

La Carta include gratuitamente la protezione assicurativa CPP Plus. La predetta copertura prevede i seguenti rischi:

##### - Sicurezza

- In caso di furto o smarrimento in qualunque parte del mondo, blocco immediato e sollecito della sostituzione di tutte le Carte censite dall'assicurato presso CPP;
- Copertura in caso di utilizzo fraudolento delle Carte di credito durante le 24 ore precedenti la notifica a CPP di furto e smarrimento.

##### - Protezione degli oggetti personali

- Portachiavi identificativi CPP per il recupero delle chiavi smarrite;
- Etichette adesive CPP per identificare il proprio bagaglio e gli oggetti personali;
- Invio del fabbro e sostituzione della serratura della porta principale del domicilio del Titolare/assicurato quando le chiavi sono state smarrite o rubate con le Carte di credito;
- Identificazione e recupero del bagaglio e degli oggetti personali smarriti.

##### - Registrazione e avviso scadenza documenti

- Registrazione dei documenti: il Titolare /assicurato potrà registrare i dati dei propri documenti personali e, in caso di furto o smarrimento, ottenere una lista completa che lo agevoli nella denuncia e nella loro sostituzione;
- Limitatamente ai documenti registrati, CPP invierà una comunicazione al Titolare/assicurato per ricordare l'approssimarsi della data di scadenza del documento stesso.

##### - Altri servizi

- Cambio d'indirizzo: quando il Titolare/assicurato cambia il proprio domicilio, CPP s'incarica di notificarlo alle società emittenti;
- Rimborso per le spese di comunicazione (telefono, fax, telex, etc.), sostenute in seguito a furto o smarrimento delle Carte.

##### - Servizio d'emergenza all'estero (a seguito di furto o smarrimento delle Carte e congiuntamente di denaro, biglietti di viaggio, portafoglio, documenti):

- Anticipo di denaro contante;
- Pagamento della fattura dell'hotel;
- Invio dei biglietti di viaggio per rientrare al domicilio;
- Rimborso in caso di furto o smarrimento di denaro contante;
- Rimborso per il riacquisto della borsa o del portafoglio smarriti o rubati;
- Rimborso per le spese relative alle pratiche d'emergenza necessarie per l'emissione di documenti provvisori;
- Collegamento con l'Ambasciata italiana più vicina per l'espletamento delle pratiche d'emergenza.

##### - Consulenza medica telefonica

- Consulenza medica telefonica: il Servizio Medico è a disposizione per i contatti e gli accertamenti necessari per affrontare la prima emergenza sanitaria;
- Informazioni sulla rete sanitaria nazionale ed estera;
- Informazioni ai familiari in caso di ricovero dell'assicurato.

##### - Servizio viaggi

- Prenotazione viaggi e soggiorni con tour operator in tutto il mondo;
- Agli assicurati è garantito lo sconto del 6% su ogni viaggio da catalogo acquistato e l'invio gratuito dei documenti al proprio domicilio;
- Prenotazioni con hotel e catene alberghiere convenzionate in tutto il mondo;
- Prenotazioni e biglietteria aerea;
- Trasporti: orari e tariffe di linee ferroviarie, collegamenti aerei, traghetti per le maggiori isole;
- Informazioni su Paesi esteri;
- Anticipo di contanti di emergenza.

Per ulteriori dettagli e/o esclusioni sulle predette coperture consultare il Sito internet [www.bibanca.it](http://www.bibanca.it)

- Servizio Emergenza all'estero: Circuito Visa Global Customer Assistance Service (GCAS) - Circuito Mastercard Global Service Center (MGSC) :

- Sostituzione rapida della carta;
- Anticipo di contanti di emergenza.

#### Obblighi in caso di sinistro

Per tutti i sinistri l'Assicurato deve avvisare immediatamente telefonicamente la Centrale Operativa di CPP in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, contattando i numeri:

800 960038 dall'Italia

039 6578053 dall'estero (preceduto dal prefisso per chiamate dall'estero) - (con chiamata a carico del Destinatario)

039/6057533 fax

Indicando:

- Cognome e nome
- Numero di certificato/codice cliente
- Il luogo in cui si trova
- Il numero di telefono o telex dove può essere contattato
- L'indirizzo del suo domicilio e/o residenza
- Eventuali altre informazioni richieste dalla Centrale Operativa

La copertura assicurativa è fornita da Filodiretto 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.bpercard.it](http://www.bpercard.it).

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
Quota di emissione	€ 70,00
Quota annuale a partire dal 2° anno	€ 70,00
Quota di rinnovo	€ 70,00
Quota di emissione eventuale carta aggiuntiva	€ 55,00
Quota annuale eventuale carta aggiuntiva	€ 55,00
Quota di rinnovo eventuale carta aggiuntiva	€ 55,00
Rimborso spese invio estratto conto mensile cartaceo	€ 0,85
Spese invio estratto conto mensile elettronico	€ 0,00
Imposta di bollo su estratto conto*	€ 2,00
Spese per duplicato carta	€ 20,00
Commissioni per acquisto carburante	€ 0,00
Commissioni prelievo contante ATM/sportello	3% con un minimo di € 3,00
Commissioni per operazioni in valuta diversa dall'Euro**	1,50%
Nel prelievo contante su ATM/sportello il limite di prelievo giornaliero consentito è di	Minimo € 100,00 Massimo € 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 giorni dopo la data dell'estratto conto
<b>Funzionalità Contactless per micro pagamenti POS</b>	
Importo max per transazione c.less senza digitazione PIN o senza firma scontrino	€ 25,00
Importo max cumulativo per più operazioni c.less consecutive senza digitazione PIN o firma scontrino	€ 150,00
Il limite massimo di utilizzo della Carta (fido) viene concordato al momento della richiesta	
* Applicata per saldi superiori ad € 77,47. Non applicata se il conto di appoggio della Carta è acceso presso l'Emittente.	
** In aggiunta a tale commissione 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.	

#### SCHEDA TECNICA 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, Wind, Iliad, Fastweb, Coopvoce, Welcome Italia, Tiscali, Kenamobile, PosteMobile e Tre.

Il servizio SMS "BodyCard" consente al Titolare di BperCard 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

##### Scelta 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. <b>Esempio: ATTIVA 0003456789 456 NOTIFICA 100</b>
[B + C]	Inviando un SMS al numero 4860005 con scritto ATTIVA [spazio] CODICE TITOLARE [spazio] ULTIME TRE CIFRE DEL NUMERO CARTA [spazio] INFO. <b>Esempio: ATTIVA 0003456789 456 INFO</b>
[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. <b>Esempio: ATTIVA 0003456789 456 INFO NOTIFICA 100</b>

COME SI ATTIVA VIA AREA RISERVATA SITO BPERCARD			
Collegandosi alla propria Area Riservata BPER Card del sito <a href="http://www.bibanca.it">www.bibanca.it</a> 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	
<b>VIA IVR</b> Chiamando il numero 0432-744263 ed inserendo:	<b>Scelta 2 del Risponditore Automatico:</b> - CODICE TITOLARE (disponibile sul card carrier) - ULTIME 3 CIFRE CARTA - NUMERO DI CELLULARE
<b>VIA SMS</b> Inviando un SMS al numero 4860005 con scritto	DISATTIVA [spazio] CODICE TITOLARE [spazio] ULTIME TRE CIFRE DEL NUMERO CARTA <b>Esempio: DISATTIVA 0003456789 456</b>
<b>VIA AREA RISERVATA BPERCARD</b>	Collegandosi alla propria Area Riservata BPER Card del sito <a href="http://www.bibanca.it">www.bibanca.it</a> , 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	WIND	TRE	VODAFONE / POSTEMOBILE / ILIAD / FASTWEB / COOPVOCE / WELCOME ITALIA / TISCALI / KENAMOBILE
	<b>COSTO PER SMS INVIATO (ATTIVAZIONE / DISATTIVAZIONE/SALDO)</b>	€ 0,126	€ 0,124 dall'Italia € 0,50 dall'Estero	€ 0,125
<b>COSTO PER SMS RICEVUTO (ATTIVAZIONE / DISATTIVAZIONE)</b>	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
<b>COSTO PER SMS RICEVUTO DI NOTIFICA DELLE SPESE</b>	€ 0,16	€ 0,16	€ 0,16	€ 0,16
<b>COSTO PER SMS RICEVUTO DI INFO A RICHIESTA E INFO ALLA CHIUSURA DELL' E/C RICEVUTO DAL TITOLARE</b>	€ 0,26	€ 0,26	€ 0,26	€ 0,26
<b>COSTO PER TELEFONATA DA IVR</b>	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

**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 Legale e Segreteria, viale Mancini n. 2 - Sassari, indirizzo email: [reclami.legale@bibanca.it](mailto:reclami.legale@bibanca.it) - Posta certificata: [reclami.bibanca@pec.gruppobper.it](mailto: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 gradi 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](http://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](http://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](http://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	
<b>RILASCIO DI CARTA DI CREDITO</b>	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.
<b>ATM (AUTOMATIC TELLER MACHINE)</b>	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.
<b>BLOCCO CARTA</b>	Blocco di tutte le funzionalità della Carta. Può scaturire da utilizzo improprio da parte del Titolare, ovvero a seguito di denuncia di furto e/o smarrimento o per iniziativa dell'Emittente. Non vi sono costi addebitati a carico del Titolare.
<b>CAI (CENTRALE ALLARME INTERBANCARIA)</b>	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.
<b>DOCUMENTAZIONE RELATIVA A SINGOLE OPERAZIONI</b>	consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente
<b>DUPLICATO CARTA</b>	Rimissione, successiva al blocco, della Carta in seguito a smarrimento e/o furto o a smagnetizzazione. Ove la rimissione sia conseguenza di un blocco apposto dall'Emittente non vi sono costi addebitati a carico del Titolare.
<b>INVIO ESTRATTO CONTO</b>	invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su richiesta del cliente.
<b>PIN (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER)</b>	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.
<b>POS (POINT OF SALE)</b>	Terminale collocato presso gli esercenti convenzionati che consente l'accettazione della carta di credito/debito e la registrazione dell'avvenuto pagamento.
<b>PRELIEVO DI CONTANTE</b>	operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
<b>QUOTA DI EMISSIONE – QUOTA ANNUALE – QUOTA DI RINNOVO</b>	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).
<b>TASSO DI CAMBIO APPLICATO SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSE DALL'EURO</b>	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.
<b>VALUTA TRANSAZIONE</b>	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).