

DISCIPLINA DELLA TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DELLE OPERAZIONI
E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - (Titolo VI Testo Unico Bancario - D. Lgs. 385/1993)

FOGLIO INFORMATIVO

Il presente Foglio Informativo non costituisce offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

CARTE DI DEBITO
IW CASH

INFORMAZIONI SULLA BANCA

IW BANK S.P.A.

Società per Azioni con socio unico

Sede Legale e Amministrativa: Piazzale Fratelli Zavattari, 12 - 20149 Milano (MI)

Numero Verde 800.99.11.88 FAX (+39) 02 74.874.918 - Indirizzo P.E.C.: iwbank@pecgruppoubi.it

Indirizzo e-mail: info@iwbank.it - Sito internet: www.iwbank.it

Codice ABI n. 03083.3 - Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al n. 5365

Appartenente al Gruppo Iva UBI con partita IVA 04334690163

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza Brianza, Lodi n. 00485260459

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Intesa Sanpaolo S.p.A. ed appartenente al Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo

CHE COS'È LA CARTA DI DEBITO IW CASH

LA CARTA IW CASH

IW Cash è una Carta di debito dotata di microchip abbinata ai circuiti BANCOMAT®, PagoBANCOMAT® e Maestro, con scadenza massima di cinque anni dalla data della richiesta, che consente al Titolare di prelevare contanti presso gli sportelli ATM e di pagare gli acquisti presso gli esercizi commerciali dotati di POS, sia in Italia che all'estero, con addebito diretto sul conto corrente collegato alla Carta.

Sono previste due versioni:

- IW Cash (pronta consegna), disponibile presso le Filiali della Banca già al momento della richiesta;
- IW Cash, disponibile alcuni giorni dopo la richiesta, effettuata anche tramite i servizi di Banca Telematica, e personalizzata con l'indicazione di nome e cognome del Titolare.

SERVIZI

Circuito BANCOMAT®: è il Circuito in forza del quale la Banca (emittente), attraverso il rilascio di una Carta di debito, consente al Titolare di effettuare prelievi di contante - entro massimali di utilizzo stabiliti dal contratto - presso gli sportelli automatici (ATM) contraddistinti dal marchio BANCOMAT® od altro a questo collegato in Italia e all'estero digitando un codice segreto (di seguito "PIN", Personal Identification Number) indicato dalla Banca. L'importo dei prelievi di contante effettuati è addebitato sul conto corrente del Correntista contestualmente all'utilizzo: è necessario quindi che questi effettui tali operazioni in presenza di fondi disponibili sul conto corrente.

Circuito PagoBANCOMAT®: è il Circuito in forza del quale il Titolare, entro limiti di importo contrattualmente previsti, può compiere acquisti di beni e servizi presso esercizi commerciali convenzionati che espongono il marchio "PagoBANCOMAT®" od altro a questo collegato in Italia e all'estero, digitando il PIN indicato dalla Banca. L'importo degli acquisti effettuati è addebitato sul conto corrente del Correntista contestualmente all'utilizzo: è necessario quindi che questi effettui tali operazioni in presenza di fondi disponibili sul conto corrente.

Servizio fastpay: è il Servizio di Pagamento Pedaggi Autostradali - fastpay; consente al Titolare di effettuare, presso le barriere autostradali dotate di apposite apparecchiature e contraddistinte dal marchio fastpay, il pagamento di pedaggi autostradali relativi a percorsi su tratti gestiti da Società o Enti convenzionati, autorizzando irrevocabilmente l'addebito in Conto dei relativi importi. Per l'utilizzo non è prevista la digitazione di PIN e la Carta potrà essere utilizzata, di volta in volta, per un solo veicolo, e pertanto, non è consentito convalidare il transito di altro veicolo, anche se a seguito del primo.

Circuito Maestro: è il Circuito che consente di effettuare le operazioni di prelievi di contante su ATM sia in Italia sia all'estero e acquisto di beni e servizi presso esercenti convenzionati sia in Italia che all'estero, di norma tramite l'uso congiunto della Carta e del PIN. L'importo dei prelievi di contante e degli acquisti effettuati è addebitato sul conto corrente del Correntista contestualmente all'utilizzo: è necessario quindi che questi effettui tali operazioni in presenza di fondi disponibili sul conto corrente.

Abilitazione geografica: all'attivazione la Carta IW Cash è abilitata a operare in Europa e nei Paesi aderenti agli standard internazionali di sicurezza EMV; il Cliente può abilitare/disabilitare l'utilizzo della Carta in altre aree geografiche o in tutto il mondo grazie alla funzionalità "Abilita Aree Geografiche" (per dettagli sul funzionamento e l'elenco dei Paesi già abilitati all'attivazione della Carta consultare il sito www.iwbank.it).

CARATTERISTICHE

Abbinamento:

La Carta IW Cash è un servizio accessorio rispetto al conto corrente la cui sottoscrizione è facoltativa.

Nell'ambito dell'offerta dei pacchetti QUI CONTO e IW CONTO, la Carta IW Cash è un servizio accessorio rispetto al conto corrente collegato a QUI CONTO o a IW CONTO la cui titolarità è obbligatoria ai fini della sottoscrizione dei pacchetti QUI CONTO

e IW CONTO. Nel caso di cointestazione almeno uno dei cointestatori dovrà essere titolare della Carta IW Cash e ciascuno dei singoli intestatari ha diritto di attivare il prodotto Carta IW Cash anche in un periodo successivo all'apertura del rapporto e alla sottoscrizione del contratto.

I Clienti possono richiedere la carta IW Cash presso una Filiale della Banca, attraverso la rete dei Promotori della Banca o in alternativa mediante le procedure di remote selling dei servizi di Banca Telematica.

IW Cash è una Carta di debito con funzioni nazionali e internazionali con le seguenti caratteristiche:

- è utilizzabile fin dall'atto della consegna della stessa Carta o previa attivazione secondo le modalità operative tempo per tempo comunicate dalla Banca;
- il suo utilizzo è abbinato di norma alla digitazione di un PIN indicato dalla Banca che deve:
 - essere custodito con cura da parte dell'intestatario,
 - restare segreto e custodito separatamente dalla Carta;
 - è utilizzabile entro i massimali definiti.

IW Cash permette di:

- effettuare pagamenti tramite POS in Italia e all'estero presso gli esercizi commerciali convenzionati che aderiscono al circuito PagoBANCOMAT® o ad altro collegato e Maestro in Italia e all'estero;
- utilizzare la Carta anche tramite telefoni smartphone, orologi smartwatch o altri dispositivi elettronici digitali idonei a supportare la tecnologia NFC - Near Field Communication (di seguito "Dispositivo" o cumulativamente "Dispositivi") sia in modalità contactless (per pagamenti presso esercenti fisici, dotati di POS abilitati a tale tecnologia o altra che consenta comunque l'utilizzo senza contatto fisico della Carta) sia a distanza (per i pagamenti online). L'elenco aggiornato dei Dispositivi abilitati, dei relativi requisiti tecnici e delle modalità di attivazione e fruizione sono disponibili sul sito www.iwbank.it;
- prelevare contanti presso tutti gli sportelli automatici contraddistinti dai marchi BANCOMAT® o collegati, Maestro e Cirrus®;
- consultare il saldo e la lista movimenti del conto corrente presso gli sportelli automatici delle Banche del Gruppo abilitate;
- ricaricare il cellulare e le Carte Prepagate ove consentito;
- versare contanti e/o assegni sul proprio conto corrente tramite gli sportelli automatici delle Banche del Gruppo abilitati (servizio di versamento automatico);
- effettuare pagamenti di pedaggi autostradali con il servizio FASTPay.

È possibile inoltre accedere alle seguenti funzionalità relative alla propria Carta IW Cash tramite Internet Banking e Phone Banking:

- "Abilita l'utilizzo Carta - funzione ON/OFF": il Titolare potrà abilitare/disabilitare l'utilizzo della Carta su ATM, POS e rete internet ad eccezione, qualora siano stati valorizzati i massimali Carta, delle operazioni "off-line", ossia quelle operazioni per le quali l'addebito dell'importo pagato avviene in un momento successivo rispetto a quello nel quale l'operazione è stata realizzata (dipendendo il momento dell'addebito dall'intermediario, che svolge il servizio di pagamento in favore dell'esercente convenzionato). La funzione "Abilita l'utilizzo Carta - funzione ON/OFF" non sostituisce la richiesta di blocco per sottrazione e smarrimento: il Cliente che riscontra di aver smarrito la Carta o che sospetta l'appropriazione fraudolenta della stessa e/o di dati fondamentali della stessa (es. i dati stampati sulla Carta o il PIN) deve richiederne immediatamente il blocco, secondo le modalità contrattualmente previste;
- "Attiva 3D Secure", per mezzo della quale il Titolare abilita la Carta ad operare tramite rete internet utilizzando più elevati requisiti di sicurezza.

PRINCIPALI RISCHI

I principali rischi collegati alle Carte di debito sono:

- utilizzo fraudolento della Carta da parte di soggetti non legittimati, in conseguenza di:
 - smarrimento, furto, appropriazione indebita e clonazione della Carta o del Dispositivo ovvero altro supporto richiesto per l'utilizzo della Carta tramite Dispositivo;
 - transazioni effettuate su siti internet in assenza di adeguate misure di sicurezza.
- nel caso di irregolare utilizzazione della Carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

Tali rischi possono essere ridotti se il Titolare della Carta di debito osserva alcune regole di prudenza e attenzione cui è dedicato l'approfondimento nella sezione "Corretto utilizzo della Carta" del presente documento.

Ulteriori rischi tipici sono:

- variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzo/prelievo di contante della Carta in Paesi con valuta diversa dall'euro;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previste.

Esistono inoltre alcune circostanze a seguito delle quali la Carta può essere bloccata/ritirata da parte dell'Emittente e risultare non più fruibile. Ciò accade per motivi di sicurezza e tutela del Titolare, ad es. nel caso di errata digitazione del PIN, generalmente al terzo tentativo, e comunque nel caso di sospetto utilizzo fraudolento da parte di terzi.

CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE

EMISSIONE CARTA

Commissione annua per le carte emesse mediante i servizi di Banca Multicanale (offerta a distanza)	0,00 €
Commissione annua per carte emesse in Filiale o mediante la rete dei Promotori della Banca (offerta fuori sede)	18,00 €
In esenzione per numero anni dalla data di consegna/attivazione	0

VARIAZIONE DI STATO CARTA

Spese per blocco Carta ⁽¹⁾	20,66 €
Spese telefonata per blocco Carta:	
- dall'Italia numero verde 800.99.11.88	gratuita

MASSIMALI DI PRELIEVO DI CONTANTE E DI PAGAMENTO (importi espressi in euro)						
CIRCUITO O SERVIZIO	TIPOLOGIA MASSIMALE	GIORNALIERO		MENSILE		NOTE
		STANDARD	MAX ⁽¹⁾	STANDARD	MAX ⁽¹⁾	
BANCOMAT®	limite prelievi di contante in unica operazione	1.000,00	1.500,00	-	-	a valere solo su terminali ATM del Gruppo UBI Banca
	massimale relativo alla Carta	0,00	500,00	0,00	2.500,00	
	massimale relativo al conto corrente (OLI) ⁽¹¹⁾	1.000,00	4.000,00	1.500,00	10.000,00	a valere sul saldo disponibile del conto corrente
PagoBANCOMAT®	massimale relativo alla Carta	0,00	5.200,00	0,00	5.200,00	
	massimale relativo al conto corrente (OLI) ⁽¹¹⁾	1.600,00	2.500,00	1.600,00	10.000,00	a valere sul saldo disponibile del conto corrente
	massimale per singola operazione in modalità contact-less oltre cui è necessario PIN/firma	25,00	25,00	25,00	25,00	
Maestro (per prelievi di contante)	massimale relativo alla Carta	0,00	250,00	0,00	1.500,00	
	massimale relativo al conto corrente (OLI) ⁽¹¹⁾	250,00	2.500,00	1.100,00	10.000,00	a valere sul saldo disponibile del conto corrente
Maestro (per pagamenti)	massimale relativo alla Carta	0,00	1.500,00	0,00	1.500,00	
	massimale relativo al conto corrente (OLI) ⁽¹¹⁾	1.000,00	2.500,00	1.000,00	10.000,00	a valere sul saldo disponibile del conto corrente
	massimale per singola operazione in modalità contact-less oltre cui è necessario PIN/firma	25,00	25,00	25,00	25,00	
FASTPay	per singolo pedaggio	100,00				valuta di addebito pari alla media ponderata per periodo di utilizzo

⁽¹⁾ I plafond possono essere diminuiti sino all'azzeramento e possono essere modificati in qualunque momento (previa delibera della relativa Pratica Elettronica di Fido (PEF), se prevista).

⁽¹¹⁾ OLI (On Line to Issuer): modalità di autorizzazione delle operazioni che prevede la verifica e l'aggiornamento in tempo reale del saldo disponibile di conto corrente di regolamento della Carta.

AGEVOLAZIONI RISERVATE AI TITOLARI DI QUI CONTO, CONTO BUSINESS, CONTO PRESTIGE TASSO BCE, CONTO PIÙ 365 e CONTO DI BASE 2018	
Destinatari	Condizioni agevolate
Tutti gli intestatari	Commissione annua per carte rilasciate in Filiale o mediante la rete dei Promotori della Banca (offerta fuori sede) 0,00 €
	Ulteriori Carte facoltative per cointestatario e successive alla prima Standard Banca

Per le condizioni dell'offerta:

- QUI CONTO rinviamo al Fascicolo "Prodotti a pacchetto QUI CONTO" [03.02.005 FP PRE](#)
- CONTO BUSINESS rinviamo al Foglio Informativo "CONTO BUSINESS" [02.01.012 PRE](#)
- CONTO PIÙ 365 rinviamo al Foglio Informativo "CONTO PIÙ 365" [01.01.027 PRE](#)
- CONTO DI BASE 2018 rinviamo al Foglio Informativo "CONTO DI BASE 2018" [01.01.039](#)

NOTE

Per la quantificazione delle spese di tenuta del conto per ogni addebito in conto corrente delle operazioni effettuate con la Carta vedansi i Fogli relativi ai conti correnti.

SERVIZIO DI VERSAMENTO AUTOMATICO

CONDIZIONI ECONOMICHE

Commissione annua di servizio 0,00 €
Con riferimento alle operazioni di versamento, si applicano le condizioni economiche nella misura pattuita nell'ambito del rapporto di conto corrente a valere sul quale le Carte di cui al presente Contratto sono state emesse.

VALUTE

Valuta addebito commissione 0 giorni lavorativi
tempi massimi di esecuzione ⁽¹⁾ (giorni successivi data ricezione) 0 giorni lavorativi
⁽¹⁾ si intende il tempo massimo per l'accredito del versamento

Ai fini dell'applicazione delle valute applicate al versamento di contanti o di assegni, così come pattuite nel rapporto di conto corrente di riferimento, si precisa che la "data operazione" corrisponde:

- PER VERSAMENTO DI CONTANTI:
 - al giorno in cui è stato effettuato il versamento;
- PER VERSAMENTO DI ASSEGNI:
 - al giorno in cui è stato effettuato il versamento, nel caso di operazioni di versamento eseguite in giornate lavorative tra le ore 00.00 e l'orario di chiusura della Filiale;
 - al primo giorno lavorativo successivo a quello in cui è stato effettuato il versamento, nel caso di operazioni di versamento eseguite in giornate lavorative tra l'orario di chiusura della Filiale e le ore 00.00, e nei giorni non lavorativi;
 - al primo giorno lavorativo successivo

LIMITI DI ORARIO (CUT OFF)**Orario limite oltre il quale le disposizioni sono considerate ricevute nella giornata successiva**

Versamento di contanti effettuato:
- in giornate lavorative ore 18.30
- nelle giornate di sabato, domenica e festive ore 24:00
- nelle giornate del 14 agosto, 24 e 31 dicembre, se semifestive ore 15:00

Orario limite oltre il quale le disposizioni sono considerate ricevute nella giornata lavorativa successiva

Versamento di assegni orario di chiusura al pubblico della Filiale

SERVIZIO SELF SERVICE**LIMITI OPERATIVI**

Bonifici (Italia e SEPA) e girofondi:
- per singola operazione 2.000,00 €
- mensile 5.000,00 €

Ricarica telefono cellulare, ricarica Carte Prepagate, Canone RAI limite cumulativo di 1.000,00 €
ogni 24 ore

Pagamento di MAV e RAV disponibilità del conto corrente di addebito selezionato dal Titolare della Carta

Con riferimento alle operazioni disposte tramite Self Service, si applicano le condizioni economiche, le valute ed i limiti di orario (cut off) nella misura pattuita nell'ambito del rapporto di conto corrente a valere sul quale le operazioni di pagamento medesime sono impartite.

RECESSO E RECLAMI**RECESSO DELLA BANCA**

La Banca si riserva la facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta al Correntista e/o al Titolare almeno 15 (quindici) giorni prima, salvo che il Correntista o il Titolare rivestano la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 o di microimpresa ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. 11/2010, nel qual caso la Banca può recedere dandone preavviso scritto almeno 2 (due) mesi prima al Correntista e al Titolare.

La comunicazione di recesso viene trasmessa in forma scritta o mediante una qualsiasi idonea tecnica di comunicazione a distanza (per esempio la posta elettronica) che consenta al Titolare e al Correntista il salvataggio della medesima comunicazione su supporto durevole.

Alla scadenza del termine di preavviso il Titolare e il Correntista sono solidalmente tenuti a restituire immediatamente la Carta, nonché ogni altro materiale in precedenza consegnato, e a non effettuare ulteriori utilizzi.

La Banca ha la facoltà di recedere senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Correntista e al Titolare, nel caso in cui ricorra un giustificato motivo ai sensi dell'art. 33, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005.

In ogni ipotesi di recesso il Correntista ed il Titolare devono adempiere senza ritardo a tutte le obbligazioni sorte a carico loro anteriormente al recesso della Banca e non ancora adempiute, restando responsabili di ogni conseguenza dannosa che possa

derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente al medesimo recesso o nel periodo in cui la Banca medesima abbia eventualmente comunicato l'esistenza di un temporaneo divieto di utilizzazione della Carta.

Le spese addebitate periodicamente per i servizi prestati nel periodo antecedente il recesso sono dovute in misura proporzionale a tale periodo e, qualora pagate anticipatamente, sono proporzionalmente rimborsate, salvo che né il Correntista né il Titolare rivestano la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 o di microimpresa ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. 11/2010. In tal caso le spese saranno dovute in misura piena secondo quanto previsto dal documento di sintesi allegato.

RECESSO DEL CORRENTISTA E/O DEL TITOLARE ED OBBLIGO DI RESTITUZIONE DELLA CARTA

Il Correntista e il Titolare hanno disgiuntamente facoltà di recedere dal presente contratto in qualunque momento, dandone comunicazione scritta alla Banca e restituendo la Carta unitamente ad ogni altro materiale in precedenza consegnato, senza che gli sia applicata alcuna penale o spesa di chiusura. Il recesso è immediatamente efficace dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione.

Il Correntista e il Titolare inoltre sono solidalmente tenuti a restituire alla Banca la Carta e il su citato materiale:

- in caso di recesso della Banca o del Titolare e/o del Correntista secondo quanto previsto, rispettivamente, dagli articoli 11 e 12, comma 1;
- in caso di altra richiesta ai sensi del contratto da parte della Banca, entro il termine da questa indicato;
- alla scadenza dell'eventuale periodo di validità della Carta;
- in caso di revoca o perdita dell'autorizzazione ad operare, ai sensi dell'art.10, comma 3;
- contestualmente alla richiesta di estinzione del Conto.

La Carta deve essere restituita dagli eredi in caso di decesso del Correntista e/o Titolare e, in caso di sopravvenuta incapacità di uno dei medesimi, dal legale rappresentante. In ogni ipotesi di mancata restituzione, la Banca procederà al blocco della Carta, fermo restando che le spese sostenute per tale blocco saranno addebitate sul Conto, con esclusione dei casi in cui il Correntista o il Titolare rivestano la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 o di microimpresa ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. 11/2010.

La Banca darà pronta comunicazione dell'avvenuto blocco della Carta al Titolare e al Correntista o agli eredi, salvo che ciò sia vietato da pertinenti disposizioni di legge o non possa essere adempiuto per motivi di sicurezza.

L'uso della Carta che non è stata restituita nelle ipotesi previste dal presente contratto e l'uso della Carta in eccesso rispetto al saldo disponibile del Conto o ai massimali, ferme restando le obbligazioni che ne derivano, è illecito.

Qualora la Banca adotti una diversa tecnologia (con riferimento a una qualsiasi funzionalità), essa potrà essere sostituita anche prima della scadenza. Le spese addebitate periodicamente per i servizi prestati nel periodo antecedente il recesso sono dovute in misura proporzionale a tale periodo e, qualora pagate anticipatamente, sono proporzionalmente rimborsate, salvo che né il Correntista né il Titolare rivestano la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 o di microimpresa ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. 11/2010. In tal caso le spese saranno dovute in misura piena secondo quanto previsto dal documento di sintesi allegato.

RECESSO IN CASO DI SOTTOSCRIZIONE A DISTANZA O FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

Il Cliente che abbia concluso il contratto a distanza o fuori dai locali commerciali dispone di un termine di 14 (quattordici) giorni per recedere dal medesimo, senza penali e senza dovere indicare il motivo. Il termine durante il quale può essere esercitato il diritto di recesso decorre dalla data di conclusione del contratto o, se successiva, dalla data in cui il Cliente ha ricevuto le informazioni previste dal Codice del Consumo. Il Cliente esercita il recesso mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi ai recapiti specificamente indicati nell'ambito del sito www.iwbank.it.

Il Cliente richiede di poter fruire dell'immediata esecuzione del contratto e dei singoli Servizi attivati prima del decorso del periodo utile all'esercizio del diritto di recesso, nel caso in cui eserciti il diritto di recesso sarà comunque tenuto a pagare solo gli importi relativi ai Servizi effettivamente prestati conformemente al contratto.

In caso di recesso, la Banca è tenuta a rimborsare al Cliente, entro 30 (trenta) giorni, tutti gli eventuali importi da quest'ultimo versati in corrispettivo dell'esecuzione del contratto, ad eccezione degli importi di cui al capoverso precedente. Il termine decorre dal giorno in cui la Banca riceve la comunicazione di recesso.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA RAPPORTO

In caso di recesso o di cessazione per qualsiasi causa del contratto, la Banca provvederà a estinguere il rapporto entro 5 giorni lavorativi. Tale termine decorre dal momento in cui il Cliente ha adempiuto a tutte le richieste della Banca strumentali all'estinzione del rapporto.

RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare reclami alla banca:

- con lettera semplice, da consegnarsi personalmente presso la Filiale in cui intrattiene il rapporto;
- con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviare a IW Bank - Ufficio Reclami, Piazzale Fratelli Zavattari, 12 - 20149 Milano (MI);
- con posta elettronica, all'indirizzo e-mail reclami@iwbank.it;
- con posta elettronica certificata, all'indirizzo e-mail reclami.iwbank@pecgruppubi.it.

La banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, il cliente può rivolgersi a:

- a) l'Arbitro Bancario Finanziario (in breve, ABF), dopo aver presentato reclamo alla banca. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;

b) all'Organismo di mediazione presso il Conciliatore BancarioFinanziario – con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821, in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. L'Organismo può essere attivato sia dalla banca che dal cliente e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla banca. Se il cliente riveste la qualifica di Consumatore la mediazione dovrà avere luogo presso la sede dell'Organismo più vicina alla residenza o al domicilio del cliente stesso. Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it e presso tutte le Filiali della banca. Solo qualora nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia non fosse presente un ufficio di mediazione del Conciliatore BancarioFinanziario, la banca e il cliente potranno adire un altro mediatore iscritto nel registro degli organismi di mediazione, purché specializzato in materia bancaria e territorialmente competente.

Il ricorso preventivo ai suddetti soggetti vale in relazione all'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità nei casi previsti dalla Legge per l'esercizio di azioni individuali davanti all'Autorità Giudiziaria (art. 5 D. Lgs 28/2010).

CORRETTO UTILIZZO DELLA CARTA

UTILIZZO E CUSTODIA DELLA CARTA E DEL PIN

Fermo restando quanto previsto nel contratto, si ricorda che la Carta, comunque di proprietà dell'Emittente, è destinata ad uso personale e non deve essere ceduta a terzi. Il Titolare deve:

- custodire la Carta e il PIN con la massima diligenza;
- digitare il PIN solo se e quando espressamente richiesto dall'apparecchiatura elettronica;
- fare attenzione che nessuno possa carpire il PIN mentre viene digitato;
- firmare sempre la Carta sul retro al momento in cui la si riceve;
- nel caso di blocco della Carta per errata digitazione del PIN, contattare subito la Banca/Emittente per attivare tutte le misure previste;
- diffidare di qualunque richiesta di dati relativi a carte di pagamento, chiavi di accesso all'home banking o altre informazioni personali ricevute su qualsiasi canale digitale (posta elettronica, sms, etc.). La tua Banca e qualunque altra Autorità non ti chiederanno mai queste informazioni, neppure in ragione di presunti motivi tecnici o di sicurezza. In generale, diffidare di qualsiasi messaggio, anche se apparentemente autentico, ricevuto tramite e-mail, sms, social network, etc. che invita a scaricare documenti o programmi in allegato, in quanto essi potrebbero contenere dei malware che si installano sul pc e/o sul dispositivo "mobile";
- per limitare i rischi di eventi fraudolenti è bene tenere sotto controllo i prelievi di contante/pagamenti effettuati attivando ove possibile i servizi di notifica via SMS/e-mail.

NON DEVE:

- conservare il PIN insieme alla Carta o scriverlo sulla Carta stessa. Dovrebbe possibilmente memorizzarlo senza trascriverlo su supporto cartaceo o dispositivo elettronico conservati o trasportati assieme alla Carta;
- comunicare ad altri il PIN;
- farsi "aiutare" da terzi a digitare il PIN all'ATM o al POS;
- perdere di vista la Carta al momento del pagamento, ma verificare che questa sia utilizzata dall'esercente solo per l'effettuazione della transazione;
- digitare il PIN per attivare dispositivi apri-porta;
- rispondere ad e-mail che richiedono dati personali, quali numeri di Carte, credenziali di accesso o simili.

Inoltre, se il titolare abilita l'utilizzo della Carta tramite un Dispositivo:

- deve custodire i Dispositivi in questione e garantire la riservatezza dei relativi codici di autenticazione con la medesima attenzione necessaria per la Carta fisica e il relativo PIN;
- deve accertarsi che il Dispositivo e le app necessarie per l'utilizzo della Carta vengano costantemente aggiornati e che il Dispositivo sia dotato degli opportuni strumenti di protezione (es. antivirus).

UTILIZZO DELLA CARTA PER ACQUISTI SU SITI INTERNET

Sono sicuri i siti internet il cui URL è preceduto da "https" o che riporta il simbolo di un "lucchetto chiuso" accanto all'indirizzo nella barra di stato del browser o la presenza di apposito protocollo che protegge le trasmissioni dei dati.

Effettuare pagamenti online unicamente su siti internet che, oltre a presentare le caratteristiche sopra indicate, utilizzano un canale protetto di accesso o nell'ambito dei quali è presente il logo Mastercard® Identity Check™.

Il Titolare è tenuto ad attivare il servizio 3D Secure, il sistema di protezione che rende più sicuri gli acquisti sui siti internet abilitati al servizio.

COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO O FURTO DELLA CARTA

In caso di smarrimento, furto, utilizzo indebito o non autorizzato della Carta, il Titolare deve:

- comunicare immediatamente l'evento chiedendo il blocco della Carta contattando telefonicamente l'apposito numero 800.99.11.88 (dall'Italia) oppure +39.030.76.83.570 (dall'estero gratuito - potrebbero esserle addebitate commissioni secondo quanto previsto dal piano tariffario del gestore telefonico utilizzato). E' consigliabile tenere sempre a portata di mano i numeri di telefono istituiti dagli Emittenti attivi tutti i giorni 24 ore su 24 dall'Italia e dall'estero;
- denunciare lo smarrimento, il furto, l'utilizzo indebito o non autorizzato della carta alle Forze dell'Ordine e consegnare una copia della denuncia alla Banca entro 48 ore dalla segnalazione o secondo i diversi termini previsti dal contratto;
- in caso di furto o smarrimento di un Dispositivo su cui era stato abilitato l'utilizzo della Carta, il titolare deve contattare immediatamente il numero gratuito 800.99.11.88 (+39.030.76.83.570, dall'estero gratuito - potrebbero essere addebitate commissioni secondo quanto previsto dal piano tariffario del gestore telefonico) e chiedere la disattivazione di tale funzionalità dal Dispositivo. Si ricorda che in tal caso la Carta fisica e il relativo PIN resteranno validi e funzionanti e che il titolare potrà effettuare su un nuovo Dispositivo l'abilitazione all'utilizzo della Carta.

In caso di uso non autorizzato:

- se l'utilizzo avviene antecedentemente alla comunicazione del furto, dell'appropriazione indebita o dell'uso comunque non autorizzato della Carta, possono essere addebitati al Cliente al massimo 50,00 € a meno che il Titolare abbia agito con dolo o colpa grave oppure non abbia adottato le misure di sicurezza idonee, nel qual caso egli potrà sopportare la totalità delle perdite subite;

- se l'evento è successivo alla comunicazione del furto, dell'appropriazione indebita o dell'uso comunque non autorizzato della Carta, il Titolare non sopporterà alcuna perdita derivante dal predetto utilizzo della Carta a meno che tale utilizzo non sia frutto di un comportamento fraudolento riconducibile al Titolare medesimo o alla mancata adozione delle misure di sicurezza idonee, con dolo o colpa grave del Titolare.

In caso di operazioni non autorizzate dal Titolare della Carta di debito è possibile disconoscere l'operazione e richiederne lo storno, sino a 13 mesi dal giorno dell'addebito. In caso di richieste oltre il termine di 13 mesi la Banca ha la facoltà di non procedere. Se il Titolare non è una Microimpresa, per espressa deroga il termine è ridotto a 60 giorni.

GLOSSARIO

Automated Teller Machine (ATM)	Apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della Clientela di operazioni quali prelievo di contanti, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, e pagamento di utenze. Il Cliente attiva il terminale introducendo una Carta abilitata e digitando un codice personale (PIN) di identificazione.
Blocco della Carta	Blocco dell'utilizzo della Carta per smarrimento o furto.
Bonifici - SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Pagamento contactless	<p>Modalità che consente di pagare semplicemente avvicinando ai POS abilitati la carta o il dispositivo mobile al quale viene abbinata.</p> <p>Il pagamento in modalità contactless è condizionato alla possibilità tecnica del POS di accettarlo, anche alla luce degli accordi tra gli esercenti convenzionati e i loro fornitori e/o prestatori di servizi di pagamento.</p> <p>Prima di autorizzare il pagamento, il titolare della carta ha in ogni caso il diritto di verificare su quali circuiti (PagoBANCOMAT® o Maestro®) il POS è abilitato e scegliere il circuito con il quale intende pagare.</p> <p>Se la modalità contactless non è disponibile con un dato circuito, la transazione su quel circuito (se l'esercente vi è convenzionato) potrà essere eseguita a contatto inserendo la carta nel POS. Qualora non fosse possibile servirsi della modalità contactless su un dato circuito (es. PagoBANCOMAT®), l'eventuale operazione effettuata in modalità contactless a valere su un circuito diverso (es. Maestro) determinerà l'impegno del relativo massimale di spesa (plafond giornaliero o mensile), con riduzione della successiva disponibilità nel caso in cui il titolare della carta la dovesse utilizzare per effettuare pagamenti ove è attivo solo tale altro circuito diverso (es. all'estero, dove PagoBANCOMAT® non è disponibile).</p> <p>Per concludere l'operazione potrà essere richiesta la digitazione di un PIN o di un altro elemento (es. sequenza di sblocco/finger print/face ID) in funzione dell'importo o del tipo di transazione o delle impostazioni del POS.</p>
Point of Sale (POS)	Postazioni automatiche per l'utilizzo delle Carte abilitate per l'acquisto di beni e servizi.
Modalità di utilizzo digitali della Carta	Servizi offerti da produttori di sistemi operativi, smartphone o altri dispositivi elettronici che consentono, senza costi aggiuntivi, di effettuare pagamenti contactless presso POS fisici abilitati a tale tecnologia (o altra che consenta comunque l'utilizzo senza contatto fisico della Carta) o pagamenti online presso POS virtuali direttamente tramite dispositivi elettronici abilitati. L'elenco delle modalità di utilizzo digitali collegabili alla Carta, dei dispositivi abilitati e i dettagli sulle modalità di esecuzione dei pagamenti sono disponibili sul sito www.iwbank.it .
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Rimissione della Carta	Rimissione, successivamente al blocco, della Carta smarrita o rubata.
Servizio BANCOMAT®	Consente di effettuare le operazioni di prelievi di contante su ATM nazionali.
Servizio FASTPay	Consente al Titolare di effettuare, presso le barriere autostradali il pagamento di pedaggi autostradali relativi a percorsi su tratti gestiti da società od enti convenzionati.

Servizio Maestro

Consente di effettuare le medesime operazioni di prelievi di contante su ATM e di acquisto di beni e servizi presso esercenti convenzionati. Gli importi dei prelievi di contante e degli acquisti effettuati sono addebitati sul conto corrente del Correntista contestualmente all'utilizzo: è necessario quindi che questi effettuati tali operazioni in presenza di fondi disponibili sul conto corrente.

Servizio PagoBANCOMAT®

Consente di effettuare le operazioni di acquisto di beni e servizi presso esercenti convenzionati in Italia.

Tenuta del conto

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

NOTE

- (1) **Carta di debito IW Cash - Variazione Carta:** spese applicate nel solo caso di Titolare e Correntista non Consumatore nè Microimprese.

spazio riservato all'offerta fuori sede

Consulente Finanziario _____	Cod. int. _____
Qualifica _____	iscritto/a con delibera n° _____
del _____ all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari.	

Il/I sottoscritto/i _____

attesta/no di aver ricevuto, **in data odierna, prima di concludere il contratto**, il Foglio Informativo nell'edizione riportata in calce.

_____	_____	_____
Luogo e data	Firma Primo Nominativo	Firma Secondo Nominativo
_____	_____	_____
	Firma Terzo Nominativo	Firma Quarto Nominativo

Nel caso di offerta fuori sede non sono previsti altri costi od oneri aggiuntivi.

<p>spazio riservato all'offerta fuori sede</p> <p>per regolarità delle firme, apposte in mia presenza, identificazione del Sottoscrittore (anche ai sensi del D.Lgs. 231/2007 e successive modifiche ed integrazioni)</p> <p>_____</p> <p>Firma del Consulente Finanziario</p>	<p><i>per verifica</i></p> <p>_____</p> <p>Timbro e firma della Filiale</p>
---	---

