

## SERVIZI AL CITTADINO DI BANCA 5

## FOGLIO INFORMATIVO, DOCUMENTO DI SINTESI N. 38 MARZO 2019 E DIRITTI DEL CLIENTE

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca 5 S.p.A. | Via G. Bensi 11 20152 Milano | ABI 03385 | Albo Banche 5692 | Cap.Soc. € 30.000.000 i.v. | Società partecipante al Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" - Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) Codice Fiscale 05435910962 | Sistemi di garanzia cui la banca aderisce: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e Fondo Nazionale di Garanzia | Fax 02-36610220 | www.banca5.com – N.V. 800.005.005 – Fax 0236610220 - e-mail info@banca5.com– Appartenente al Gruppo Bancario Intesa Sanpaolo iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Socio Unico Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A.

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

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

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

### LE OPERAZIONI CHE POSSONO ESSERE ESEGUITE PRESSO I PUNTI CONVENZIONATI DA BANCA 5 SONO:

#### A. PAGAMENTO DI BOLLETTINI POSTALI, BANCARI

Il servizio che consente di pagare gli importi dovuti ai propri creditori mediante bollettini postali e/o bancari, delle tipologie di seguito indicate:

##### 1. ""BOLLETTINO POSTALE" – "BOLLETTINO MAV" (Pagamento Mediante Avviso)

Il servizio che consente di effettuare un pagamento utilizzando un bollettino postale in bianco o prestampato o un bollettino bancario, con l'indicazione del nominativo del debitore, dell'importo da versare e della scadenza entro cui eseguire il pagamento.

##### Limiti Operativi:

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

##### 2. BOLLETTINI "FRECCIA"

Il servizio che consente di effettuare un pagamento utilizzando un bollettino bancario, recante la dicitura "freccia", emesso dal proprio creditore e precompilato con i dati necessari per l'operazione.

##### Limiti Operativi:

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

- Ciascun Cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 5.000,00.

**Condizioni Economiche** (uniche spese chieste per ogni singola operazione riferita alla categoria "A"):

- bollettini bancari (M.Av, Freccia,): € 2,00;
- bollettino bancario Freccia pagato presso il punto convenzionato ed abilitato da Banca 5 che lo ha emesso: € 1,00;
- bollettini postali: € 2,00 (compresi oneri di Poste Ital.).

### 3. R.AV. (RUOLI MEDIANTE AVVISO)

Il servizio che consente di effettuare un pagamento utilizzando un bollettino bancario/postale emesso da creditori non aderenti al circuito pagoPA, che si occupano della riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio sanzioni per la violazione del Codice della Strada, iscrizione ad albi professionali etc.

**Limiti Operativi:**

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

### 4. R.AV ATTUALIZZATI

Il servizio di aggiornamento ricalcola l'importo alla data dell'operazione qualora l'importo prestampato sul bollettino risulti variato (ad esempio a seguito di sgravio o se decorsi i termini di scadenza). Per informazioni [www.agenziaentrateriscossione.gov.it](http://www.agenziaentrateriscossione.gov.it).

**Limiti Operativi:**

- Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.000,00 e pagata in contanti;

**Condizioni Economiche** (uniche spese chieste per ogni singola operazione riferita alla categoria "A"):

- bollettini bancari (M.Av, Freccia, R.Av e R.Av attualizzati): € 2,00;
- bollettino bancario Freccia pagato presso il punto convenzionato ed abilitato da Banca 5 che lo ha emesso: € 1,00;
- bollettini postali: € 2,00 (compresi oneri di Poste Ital.).

### B. PAGAMENTO DI BOLLETTINI POSTALI DTT (DIPARTIMENTO TRASPORTI TERRESTRI)

Il servizio che consente di effettuare il pagamento degli importi dovuti relativamente alle pratiche automobilistiche di competenza del Dipartimento Trasporti Terrestri, utilizzando un bollettino postale. Al termine dell'operazione, se il pagamento ha esito positivo il Cliente riceve i documenti stampati dal terminale: la quietanza di pagamento, la copia per l'ufficio di motorizzazione e la fattura del Consorzio Poste Motori.

**Limiti Operativi:**

- Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.000,00 sia se pagata in contanti che se pagata con le carte di debito/credito tempo per tempo accettate.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

- € 1,78 (compresi oneri Poste Ital.).

### C. PAGAMENTO DI BOLLETTINI ATTRAVERSO IL SERVIZIO CBILL

Il servizio che consente di pagare le bollette e le fatture emesse da aziende e pubbliche amministrazioni aderenti al Servizio CBILL.

**Limiti Operativi:**

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

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

- € 2,00.

### D. ESECUZIONE DI BONIFICO PER LA CLIENTELA OCCASIONALE

Il servizio che consente ai clienti ("Ordinanti/e") di disporre bonifici SEPA, trasferendo fondi in euro ad altri soggetti che siano titolari di conti e/o carte nazionali con IBAN ("Beneficiari/o"). L'Ordinante deve conoscere il codice identificativo unico ("IBAN") del Beneficiario e verificarne l'esattezza. Si precisa che questa operazione è irrevocabile in quanto contestualmente processata dal prestatore di servizi di pagamento.

**Limiti Operativi:**

I limiti operativi sotto riportati s'intendono comprensivi di spese:

- bonifici

- regolati con carta disposti verso tutti gli IBAN
- regolati con contanti disposti verso IBAN relativi a rapporti in essere con banche e/o istituti non appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo;

(i) Ogni singola operazione può essere disposta fino all'importo di: € 250,00;

(ii) Ciascun cliente può disporre giornalmente operazioni fino all'importo di: € 500,00

- Bonifici regolati per contanti disposti verso IBAN relativi a rapporti in essere con banche appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo :

(i) Ogni singola operazione può essere disposta fino all'importo di: €999,99;

(ii) Ciascun cliente può disporre giornalmente operazioni fino all'importo di: € 999,99;

(iii) Ciascun Cliente può disporre mensilmente operazioni fino all'importo di: € 2.999,99;

**Data di Valuta e Disponibilità delle somme:**

I bonifici sono accreditati sul conto del beneficiario:

(-) se disposti verso IBAN Banca 5: il medesimo giorno dell'operazione;

(-) se disposti verso tutti gli altri IBAN :

(a) entro le h.19.00: il 1° giorno lavorativo successivo all'operazione;

(b) dopo le h.19.00 o in giornata festiva: il 2° giorno lavorativo successivo all'operazione.

La banca del Beneficiario, ricevuto l'accredito dell'importo, è tenuta ad accreditarlo sul conto del Beneficiario non oltre il giorno di ricezione.

**Condizioni economiche (uniche spese chieste per ogni singolo bonifico):**

- bonifici disposti verso IBAN di Banca 5 con pagamento:

(i) in contanti: non disponibile;

(ii) tramite carta di debito o credito: € 1,00; (fino al 30 giugno 2019 per i bonifici disposti verso i conti di pagamento Banca 5 la commissione sarà pari ad € 0,00)

- bonifici disposti verso IBAN di altre banche appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo con pagamento:

(i) in contanti: € 0,00;

(ii) tramite carta di debito o credito: € 2,90

- bonifici disposti verso IBAN di una banca terza non appartenenti al Gruppo Intesa Sanpaolo con pagamento:

(i) in contanti: € 3,50;

(ii) tramite carta di debito o credito: € 2,90.

**E. SERVIZIO DI PAGAMENTO DELLA RICARICA DELLE CARTE PREPAGATE POSTEPAY**

Il servizio che consente ai clienti di eseguire operazioni di ricarica delle carte prepagate emesse da Poste Italiane, le cui condizioni sono reperibili sul sito [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it). Per verifiche sulle carte prepagate occorre contattare l'emittente.

**Limiti Operativi:**

- Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.000,00 e pagata in contanti.
- Ciascun cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.000,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

- € 2,00.

**F. SERVIZIO DI PAGAMENTO DELLA RICARICA DELLE CARTE PREPAGATE GRUPPO INTESA SANPAOLO**

Il servizio che consente di eseguire operazioni di ricarica delle carte prepagate emesse dalle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo, le cui condizioni sono reperibili sui siti delle Banche del Gruppo e dell'Emittente. Per verifiche sulle carte prepagate occorre contattare l'Emittente.

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.000,00 e pagata in contanti.

Ciascun Cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.500,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

€ 2,00.

**G. SERVIZIO DI PAGAMENTO DELLA RICARICA DELLE CARTE PREPAGATE BANCA 5**

Il servizio che consente ai clienti occasionali di eseguire operazioni di ricarica delle Carte Prepagate emesse da Banca 5, le cui condizioni sono reperibili sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com). Per verifiche sulle carte prepagate occorre contattare l'emittente.

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore a: € 1.000,00 e pagata in contanti.

Ciascun cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore a € 1.000,00

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

• € 2,00.

**H. PAGAMENTO DI "AVVISI DI PAGAMENTO" INTESA SANPAOLO**

Il servizio che consente al debitore di eseguire il pagamento delle somme indicate negli "Avvisi di Pagamento" Intesa Sanpaolo.

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 1.000,00 e pagata in contanti.

Ciascun Cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 5.000,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

• € 2,00.

**I. PAGAMENTO TASSE AUTOMOBILISTICHE**

Il servizio che consente di pagare il bollo di veicoli via sistema PAGO PA. Per conoscere l'elenco delle Regioni che permettono il pagamento tramite la Banca consultare il sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com).

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad:

- € 1.000,00 se pagata in contanti;
- € 5.000,00 se pagata con le carte debito/credito tempo per tempo accettate.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

• , € 2,00;

**J. PAGAMENTO DONAZIONI BANCA PROSSIMA DO.TE.S.**

Il servizio che consente di effettuare donazioni in favore di Banca Prossima.

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad

€ 1.000,00 e pagata in contanti.

Ciascun Cliente può disporre operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 5.000,00

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

• € 0,90

**K. PAGAMENTO "PA" e BOLLETTINI "PA" \***

Il servizio che consente di pagare gli avvisi di pagamento e/o i bollettini postali "PA" emessi da Pubbliche Amministrazioni e i R.AV (Ruoli Mediante Avviso) emessi da creditori aderenti al circuito pagoPA che si occupano della riscossione di somme iscritte a ruolo (ad es. sanzioni per la violazione del Codice della Strada, iscrizione ad albi professionali, cartelle esattoriali etc), previa lettura del codice identificativo univoco assegnato e prestampato dalle stesse PA e dagli stessi creditori sugli avvisi di pagamento o bollettini "PA" o R.AV.

E' inoltre a disposizione il servizio di aggiornamento R.AV ATTUALIZZATI, che ricalcola l'importo alla data dell'operazione qualora l'importo prestampato sul bollettino risulti variato (ad esempio a seguito di sgravio o se decorsi i termini di scadenza). Per informazioni [www.agenziaentrate.riscossione.gov.it](http://www.agenziaentrate.riscossione.gov.it).

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore a:

- € 1.000,00 se pagata in contanti;
- € 5.000,00 se pagata con le carte debito/credito tempo per tempo accettate

Ciascun Cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 5.000,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

- € 2,00.

\*il servizio di pagamento dei bollettini "PA" non è al momento disponibile

**L. RICARICA "TRAFFICO TELEFONICO PREPAGATO" H3G o TIM o VODAFONE o WIND o POSTEMOBILE o KENA MOBILE**

Il servizio che consente di eseguire operazioni di ricarica del traffico telefonico presso i Punti Convenzionati ed abilitati da Banca 5. Le operazioni si perfezionano entro 24 ore dalla data indicata nella ricevuta di pagamento (scontrino). Il cliente potrà usufruire del Servizio per ricaricare il traffico telefonico delle SIM emesse dai seguenti operatori, alle condizioni ed entro i limiti ivi specificati:

1. **H3G:** Per info sui servizi H3G o sul traffico telefonico contattare il numero 133.

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00 e pagata in contanti.  
Ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00.

2. **TIM:** Per info sui servizi TIM o sul traffico telefonico contattare il numero 119

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00 sia se pagata in contanti che se pagata con le carte di debito/credito tempo per tempo accettate.  
Ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00.

3. **VODAFONE:** Per info sui servizi Vodafone o sul traffico telefonico contattare il numero 190

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00 e pagata in contanti.  
Ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00.

4. **WIND:** Per info sui servizi WIND o sul traffico telefonico, contattare il numero 155

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00 e pagata in contanti.  
Ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino all'importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00.

5. **POSTEMOBILE:** Per info sui servizi POSTEMOBILE o sul traffico telefonico, contattare il numero 160

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00 e pagata in contanti.  
Ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino all'importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00.

6. **KENA MOBILE :** Per info sui servizi KENA MOBILE o sul traffico telefonico, contattare il numero 181

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00 e pagata in contanti.  
Ogni SIM può essere ricaricata giornalmente fino all'importo totale comprensivo di spese pari ad € 250,00.

**Condizioni Economiche per ogni operazione della categoria "K":**

Commissione per il servizio: € 0,00. Costo totale pari all'importo ricaricato.

**M. PAGAMENTO DELEGHE F24**

Il servizio che consente al debitore di eseguire il pagamento di tasse imposte o tributi attraverso Deleghe F24.

**Limiti Operativi:**

Ogni singola operazione può essere disposta fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore a € 1.000,00 e pagata in contanti.

Ciascun cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 5.000,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

- € 0,00.

**N. PRELIEVO CONTANTI**

Il servizio che consente ai clienti, titolari di una carta di debito emessa dalle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo – abilitata sui circuiti Maestro, Mastercard, Visa, Visa Electron - di eseguire operazioni di prelievo di denaro contante, a valere su dette carte, direttamente presso l'Esercizio Convenzionato Banca 5 (e subordinatamente alla disponibilità di cassa dell'Esercizio Convenzionato medesimo).

**Limiti Operativi:**

Ciascun Cliente può disporre giornalmente operazioni fino ad un importo totale comprensivo di spese inferiore ad € 150,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per ogni singola operazione):**

- € 2,00 (fino al 31 dicembre 2019, la commissione sarà pari € 0,00).

**O. INCASSI CONVENZIONATI INTESA SANPAOLO**

**Caratteristiche del servizio:** consente al Cliente di incassare i bonifici disposti in suo favore da soggetti convenzionati con una Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo, relativamente ai quali il Cliente abbia ricevuto apposito avviso da una Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Per procedere all'incasso, il Cliente deve esibire all'Esercizio Convenzionato l'avviso ricevuto da una Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo in originale, un documento d'identità in corso di validità e la tessera sanitaria nazionale. L'incasso può essere effettuato presso gli Esercizi Convenzionati tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 22.00, compatibilmente con i giorni e gli orari di apertura degli Esercizi Convenzionati. Informazioni in merito ai giorni e agli orari di apertura degli Esercizi Convenzionati sono disponibili presso gli esercizi stessi.

**Limiti Operativi:** se sono stati disposti più bonifici a favore del Cliente di importo complessivo superiore a € 250,00, il Cliente può procedere al relativo incasso presso gli Esercizi Convenzionati entro il limite giornaliero complessivo di € 250,00.

**Condizioni Economiche (uniche spese chieste per l'incasso di ogni singolo bonifico):** € 0,00.

**Rischi tipici del servizio Incassi Convenzionati Intesa Sanpaolo:** un guasto dei sistemi di Banca 5 o dell'Esercizio Convenzionato può impedire l'incasso del bonifico; se il guasto riguarda i sistemi dell'Esercizio Convenzionato, il Cliente può procedere all'incasso del bonifico presso un altro Esercizio Convenzionato oppure presso una filiale del Gruppo Intesa Sanpaolo; l'elenco delle filiali è disponibile sul sito [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com). Se l'Esercizio Convenzionato non ha denaro contante sufficiente, il Cliente può procedere all'incasso presso un altro Esercizio Convenzionato oppure presso una filiale del Gruppo Intesa Sanpaolo

*Banca 5 custodirà copia della quietanza relativa alle operazioni di pagamento per 10 anni; il cliente potrà richiedere alla Banca copia delle quietanze relative alle operazioni indicate sul Sito internet all'indirizzo <https://www.banca5.com/assistenza/riciedi-quietanza>, compilando il form con i dati ivi indicati per lo specifico servizio di pagamento riportati sullo scontrino consegnato dopo l'operazione (da conservare); oppure contattando il numero dal call center di Banca 5: 800.005.005.*

**RISCHI TIPICI COMUNI A TUTTE LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

(a) Le operazioni non sono revocabili (le sole operazioni di pagamento deleghe F24 sono annullabili, solo entro le ore 22.00 del giorno dell'operazione, nello stesso Punto Convenzionato in cui sono state disposte); (b) in caso di inesatta indicazione dei dati, il Cliente resta responsabile delle eventuali conseguenze di tali errori (pagamenti parziali, a beneficiari diversi, etc.); (c) un guasto dei sistemi può pregiudicarne l'esito; (d) Le operazioni sono disposte alla data del prescontrino e della ricevuta di pagamento (scontrino); (e) le operazioni, se disposte in prossimità di scadenze del creditore, possono comportare la mancata o tardiva riconciliazione da parte del creditore stesso.

## RECLAMI E PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI

Il Cliente può inviare reclami a [ufficio.reclami@banca5.com](mailto:ufficio.reclami@banca5.com) o PEC [ufficioreclami@pec.banca5.com](mailto:ufficioreclami@pec.banca5.com) o Banca 5 Ufficio Reclami (CP 14284, Milano 65, 20146 Milano). In caso di controversie inerenti i servizi bancari e finanziari la Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giornate operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro il sopracitato termine per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. e il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suindicati, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o al Conciliatore Bancario Finanziario (i regolamenti delle procedure sono a disposizione sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com)).

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

Il Cliente ha altresì diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Per eventuali violazioni della disciplina in materia di Servizi di Pagamento sono applicabili, a carico degli intermediari, le sanzioni amministrative ai sensi degli artt. 130 e ss. Del D.L.gs. n. 385/1993 e degli artt. 32 e ss. Del D.L.gs 11/10 e successivi aggiornamenti.

## DIRITTI DEL CLIENTE

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

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

## INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE FISICHE AI SENSI DELL'ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 - N.008 DEL 25.5.18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI CLIENTI CHE EFFETTUANO OPERAZIONI OCCASIONALI PRESSO GLI ESERCIZI CONVENZIONATI

**(1) La presente "Informativa" viene resa da BANCA 5 S.p.A. in relazione al trattamento (che effettua in qualità di Titolare) dei dati personali dei Clienti che effettuano operazioni occasionali presso gli esercizi convenzionati (i "Dati Personali").** Per ulteriori informazioni - concernenti il trattamento, Banca 5, i contatti e i canali di comunicazione - contatti il N.V. 800.005.005 o visiti la sezione Privacy del sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com).  
**(2) Banca 5 ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" ("Data Protection Officer" o DPO).** Per le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati Personali e per esercitare i diritti elencati nella presente Informativa contatti il DPO: [dpo@banca5.com](mailto:dpo@banca5.com) [dpo@pec.banca5.com](mailto:dpo@pec.banca5.com)  
**(3) I Suoi Dati Personali trattati da Banca 5 in relazione alle operazioni occasionali presso gli esercizi convenzionati, comprendono i dati anagrafici e i dati acquisiti dalle disposizioni di pagamento. Banca 5 tratta i suoi Dati Personali esclusivamente per le seguenti finalità: (a) Esecuzione delle operazioni occasionali disposte dal cliente;** il conferimento dei Dati Personali per tali finalità non è obbligatorio, ma il rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità per la Banca di adempiere a quanto richiesto. **(b) Adempimento di prescrizioni normative;** il trattamento per tali finalità è obbligatorio e quindi per tale motivo non è richiesto il Suo consenso. Il trattamento è obbligatorio, ad es., quando è prescritto

dalla normativa antiriciclaggio, fiscale, anticorruzione, di prevenzione delle frodi nei servizi di pagamento o per adempiere a disposizioni o richieste dell'autorità di vigilanza e controllo (quale il monitoraggio dei rischi operativi e creditizi a livello di gruppo bancario). In particolare **per alcuni Servizi (ad es. il servizio di "ricarica carte prepagate") Banca 5 tratterà i Dati per assolvere alle disposizioni del D. Lgs. 90/17**, attuativo della Direttiva UE 2015/849 in materia di **"prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo"**; tale norma (artt. 17 e 44) richiede il trattamento per assolvere agli obblighi di **adeguata verifica della clientela** a carico dei prestatori di servizi di pagamento e dei soggetti da essi convenzionati.

**(4) Per il perseguimento delle predette finalità potrebbe essere necessario che la Banca comunichi i Suoi Dati Personali alle seguenti categorie di destinatari:** (1) **Società del Gruppo Intesa Sanpaolo** tra cui la società che gestisce il sistema informativo e alcuni servizi amministrativi, legali e contabili, e le società controllate. (2) **Soggetti terzi** operanti all'interno e all'esterno dell'Unione Europea che trattano i Dati Personali nell'ambito di: servizi bancari, finanziari e assicurativi, sistemi di pagamento, esattorie e tesorerie; fornitura e gestione di procedure e sistemi informatici; gestione della comunicazione alla clientela, archiviazione di dati e documenti in forma cartacea e elettronica. (3) **Autorità** e sistemi pubblici informativi istituiti presso le pubbliche amministrazioni, come, ad es. la Centrale Rischi presso Banca d'Italia, l'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento (UCAMP) ed il Sistema pubblico di prevenzione amministrativa delle frodi nel settore del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (c.d. SCIPAFI), nonché l'Anagrafe tributaria - Archivio dei rapporti con operatori finanziari. Le Società del Gruppo Intesa Sanpaolo ed i soggetti terzi cui possono essere comunicati i Dati Personali agiscono quali Titolari autonomi, Responsabili o Contitolari del trattamento; l'elenco aggiornato di tali soggetti è disponibile presso la sede della Banca e sul sito [www.banca5.com](http://www.banca5.com) nella sezione privacy.

**(5)** I Suoi Dati Personali sono trattati dalla Banca all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi. Se necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, la Banca si riserva di trasferirli verso paesi al di fuori dell'Unione Europea o organizzazioni internazionali per cui esistono i requisiti di adeguatezza previsti dalla normativa tempo per tempo vigente.

**(6)** Il trattamento dei Suoi Dati Personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici e in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. I Dati Personali sono conservati, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per cui essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge. In particolare **i Suoi Dati Personali sono conservati in via generale per un periodo temporale di anni 10 a decorrere dalla effettuazione della operazione occasionale da lei disposta**. I Dati Personali potranno essere trattati per un termine superiore, ove intervenga un atto interruttivo e/o sospensivo della prescrizione che giustifichi il prolungamento della conservazione.

**(7) In qualità di Interessato Lei potrà esercitare in qualsiasi momento nei confronti del Titolare i diritti previsti dal Regolamento** (diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto alla cancellazione, diritto di limitazione di trattamento; diritto alla portabilità dei dati; diritto di opposizione; diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante) **inviando un'apposita richiesta scritta: a mezzo mail a [dpo@banca5.com](mailto:dpo@banca5.com); a mezzo posta elettronica certificata a [banca5@pec.banca5.com](mailto:banca5@pec.banca5.com); a mezzo posta a Banca 5 S.p.A. Casella Postale 14284, Milano 65 – 20146 Milano**. Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dalla Banca, a fronte dell'esercizio dei diritti di seguito elencati, saranno effettuate gratuitamente, salvi i casi di legge.