

Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

FOGLIO INFORMATIVO - CARTA DI CREDITO FIDEURAM FIDEURAM Platinum

(Mod. 262167)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., in forma abbreviata Fideuram S.p.A. Sede Legale: Piazza San Carlo, 156 10121 Torino Sede Secondaria con Rappresentanza Stabile: Via Melchiorre Gioia, 22 20124 Milano Capitale Sociale Euro 300.000.000,00 Registro Imprese di Torino e Codice Fiscale 00714540150 Società partecipante al Gruppo IVA Intesa Sanpaolo – Partita IVA 11991500015 (IT11991500015) N. Iscr. Albo Banche 1175 Codice ABI 3296.1 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Appartenente al Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo" iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Socio Unico Direzione e Coordinamento Intesa Sanpaolo S.p.A. Sito internet: www.fideuram.it

Per maggiori informazioni contatta il Servizio Clienti di Fideuram  800-099300 (se chiami dall'estero +39.011.4629281)

CHE COS'È UNA CARTA DI CREDITO

La carta di credito permette al titolare di acquistare (tramite POS) beni e/o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di avvalersi del servizio di anticipo contante (tramite gli sportelli automatici abilitati o presso esercenti) con addebito posticipato.

Le operazioni prevedono generalmente un massimale di utilizzo (il cosiddetto "plafond") definito nel contratto.

Il titolare della carta rimborserà le spese in un'unica soluzione con addebito mensile sul conto corrente il giorno 15 del mese successivo alla data di contabilizzazione dell'operazione sulla carta.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

A cosa serve: la Carta Fideuram Platinum è una carta di credito che consente di compiere operazioni tramite il circuito di pagamentoconvenzionati, MasterCard e Moneta. In particolare consente di:

- **pagare presso tutti i negozi aderenti al circuito indicato sulla carta, in Italia o all'estero.** Al momento dell'utilizzo, il titolare digita il P.I.N. della carta;
- **effettuare acquisti sui siti internet tramite il circuito indicato sulla carta grazie al Servizio "Pagamenti sicuri internet"** che consente di effettuare acquisti on line con elevata sicurezza;
- **effettuare prelievi di denaro contante (cd. anticipi di contante)** presso gli esercenti o gli sportelli automatici abilitati di banche ("ATM"), in Italia e all'estero. In tale caso, l'Intestatario deve digitare lo specifico codice P.I.N. della carta;
- **effettuare ricariche su telefonia cellulare** dei principali operatori presso gli sportelli automatici (anche di altre Banche) abilitati in Italia;
- **effettuare ricariche su carte prepagate** in Italia e sugli sportelli automatici abilitati delle Banche del Gruppo;

La Carta è abilitata alla tecnologia contactless che consente di effettuare operazioni di pagamento mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta.

I pagamenti potranno essere effettuati con questa modalità se hanno importo pari o inferiore a 50 euro e l'importo cumulativo dei Pagamenti effettuati a partire dalla data dell'ultima digitazione del PIN non supera i 150 euro.

Limiti specifici (compresi nei limiti di utilizzo della Carta su indicati) relativi ai pagamenti di tariffe di trasporto (inclusi i pedaggi) e di parcheggio senza digitazione del PIN presso apparecchiature POS non presidiate.

La Carta può inoltre essere utilizzata mediante semplice inserimento della stessa in particolari apparecchiature o in modalità contactless presso limitate tipologie di esercenti: Trasporti, Parcheggi.

L'intestatario può avvalersi di terze parti per il servizio di informazioni sulla carta, in presenza dei seguenti presupposti:

- sia aderente al Servizio a Distanza della Banca cui la Carta è collegata e abbia già effettuato il primo accesso a tale servizio;
- per ogni sessione di comunicazione, la Terza Parte si identifichi e comunichi in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

CIRCUITI DI PAGAMENTO (verificare quelli riportati sulla carta)	LIMITE MASSIMO PER SINGOLA OPERAZIONE DI PAGAMENTO PEDAGGI (MCC4784)	LIMITE MASSIMO PER SINGOLA OPERAZIONE DI PAGAMENTO PARCHEGGI E GARAGE (MCC7523)	LIMITE MASSIMO PER SINGOLA OPERAZIONE DI PAGAMENTO BIGLIETTI DI VIAGGIO (MCC4111, 4112, 4131)
MASTERCARD	50 euro	50 euro	50 euro
VISA	50 euro	50 euro	50 euro

In particolare le informazioni sulla carta che possono essere richieste tramite Terza Parte sono disponibilità e movimenti della carta. Il cliente prende atto che fino a quando le norme tecniche di regolamentazione di cui all'art. 98 della Direttiva (UE) 2015/2366 non saranno applicabili, qualora la Banca non sia in condizione di identificare la Terza Parte, le richieste di informazioni sul Conto e gli ordini di Pagamento provenienti da una Terza Parte saranno considerati dalla Banca come provenienti direttamente dal Cliente o, se diverso, dal Titolare.

La Carta Fideuram Platinum ha una durata di 3 anni. La Carta Fideuram Platinum deve essere utilizzata entro il periodo di validità indicato sulla medesima. La Carta Fideuram Platinum in scadenza viene sostituita a iniziativa della Banca.

MASSIMALE CARTA min. Euro 26.000,00 - max Euro 100.000,00

La Banca si riserva comunque la facoltà di valutare la richiesta di modifica del massimale.

La Carta Fideuram Platinum è strettamente personale e non può essere ceduta a terzi.

A CHI SI RIVOLGE

Carta Fideuram Platinum: è disponibile solo sul circuito di pagamento MasterCard e si rivolge **ai Clienti consumatori della Banca titolari di conto corrente che desiderano acquistare beni e servizi.**

SERVIZI AGGIUNTI

Servizio Informativo SMS - Altri servizi informativi

È possibile attivare il servizio di messaggistica SMS che prevede l'invio, sul numero di cellulare certificato, di un messaggio SMS ogni volta che sia richiesta l'effettuazione, tramite la carta, di un'operazione di importo superiore a quello indicato.

Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dai gestori di telefonia mobile secondo le proprie tariffe.

L'attivazione e la disattivazione del servizio possono essere richieste in qualsiasi momento per iscritto alla Filiale oppure tramite il servizio per operare a distanza.

Il servizio può essere attivato nel solo caso in cui il numero di cellulare certificato sia attivo presso i seguenti gestori: TIM, Vodafone, WindTre, Iliad, PosteMobile, Fastweb, Kena Mobile, Tiscali, Coop Voce, Vianova, Ho Mobile.

Per i cellulari con numero estero l'invio degli SMS non è disponibile.

È possibile attivare anche i servizi informativi via email e via app. Tali servizi richiedono una connessione dati attiva e sono gratuiti, salvo eventuali oneri dovuti dall'Intestatario a terzi per la connessione dati.

Il servizio informativo via email prevede l'invio, all'indirizzo di posta elettronica verificato (indicato alla Banca al momento dell'attivazione del servizio oppure inserito e verificato successivamente), di un messaggio ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'operazione di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso.

Il servizio informativo via app prevede l'invio, mediante l'applicazione software del Servizio a Distanza installata sul Dispositivo mobile dell'Intestatario, di una notifica ogni volta che sia richiesta l'effettuazione di un'operazione di importo superiore a quello impostato per il servizio stesso.

Le modalità di attivazione e disattivazione dei servizi sono indicate nella Guida ai Servizi.

Coperture assicurative - Carta Fideuram Platinum prevede una copertura assicurativa per la tutela da evenienze quali:

- ritardo dell'aereo;
- ritardo nella consegna dei bagagli o smarrimento;
- infortunio in viaggio;
- furto dell'auto a noleggio;
- annullamento del viaggio.

Le coperture assicurative sono prestate da Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A..

Le condizioni della polizza sono dettagliate nell'estratto delle condizioni di polizza allegato alle condizioni contrattuali della carta.

Servizio Pagamenti Sicuri Internet - Carta Fideuram Platinum offre gratuitamente il servizio Pagamenti sicuri internet, disponibile tramite il Servizio a Distanza della Banca all'interno della sezione Conti correnti - Carte, che consente di effettuare acquisti on line con elevata sicurezza.

Per accedere al Servizio Pagamenti sicuri internet, il Titolare deve essere titolare del Servizio a Distanza della Banca che prevedono l'accesso alle funzionalità del Servizio Pagamenti sicuri internet e aver collegato la Carta a detti servizi in modalità informativi.

Per attivare il Servizio Pagamenti sicuri internet l'Intestatario deve accedere al Servizio a Distanza della Banca, tramite digitazione dei relativi codici sul sito internet della Banca, e modificare la Password seguendo le istruzioni riportate sul sito stesso. In caso di dimenticanza della Password, è possibile richiederne una nuova mediante il Servizio a Distanza, secondo le modalità previste sul sito internet; la nuova Password viene fornita direttamente sul sito.

Una volta effettuata la prima modifica della Password, l'Intestatario può:

- tramite il Servizio a Distanza della Banca, richiedere un numero di carta virtuale da utilizzare – unitamente agli altri dati della carta virtuale forniti dal Servizio Pagamenti sicuri internet – per pagare gli acquisti su internet. Alla carta virtuale può essere assegnata validità per una sola operazione o per un numero di mesi definito, con o senza limite di importo (se non quello derivante dal massimale di spesa mensile della Carta stessa);
- digitare il numero della Carta e la Password – unitamente agli altri dati della Carta richiesti – sui siti degli operatori commerciali certificati MasterCard SecureCode per farsi identificare ed effettuare acquisti su tali siti.

L'Intestatario può richiedere in qualunque momento il blocco del Servizio telefonando al numero telefonico indicato dalla Banca per le segnalazioni di smarrimento, sottrazione, appropriazione indebita o in generale di un utilizzo non autorizzato della Carta, del PIN o della Password previste in Contratto.

Servizio Informativo SMS - Il Cliente intestatario di una Carta Fideuram Platinum può attivare gratuitamente il Servizio Informativo SMS per ricevere un SMS ogni volta che per la Carta viene richiesta un autorizzazione di spesa superiore al limite stabilito dal Cliente stesso. Il costo dei messaggi ricevuti sarà addebitato direttamente dal gestore telefonico secondo le proprie tariffe.

Richiesta di Carta Titolare - Il Cliente può richiedere il rilascio di una Carta Titolare, da intestare esclusivamente ad un intestatario del conto.

Richiesta di Carta Aggregata - Il Cliente intestatario di una Carta Titolare può richiedere una Carta Aggregata:

- con intestazione ad un soggetto diverso (anche ad un terzo non intestatario del conto);
- con medesimo circuito di pagamento della Carta Titolare;
- con la validità subordinata a quella della Carta Titolare anche le operazioni effettuate con la Carta Aggregata concorrono a ridurre il massimale disponibile della Carta Titolare;
- con l'obbligo del rimborso per le operazioni con essa effettuate a carico del Cliente e che, grava in via solidale, sull'intestatario della Carta Aggregata.

Servizi aggiuntivi attivi nella carta (inclusi nel canone)

Servizio GeoControl

Sulla Carta è attivo il servizio GeoControl, uno strumento di prevenzione frodi che consente di scegliere l'ambito geografico di utilizzo della Carta, escludendo i Paesi esteri che non si sono ancora adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei. Al momento della sottoscrizione, alla Carta è attribuito automaticamente il "Profilo Mondo". L'Intestatario può chiedere di limitare l'utilizzo della Carta all'estero solo ai Paesi, compresa l'Italia, che si sono già adeguati ai nuovi standard di sicurezza europei (vedi elenco in legenda), tramite il Servizio a Distanza della Banca se previsto o mediante richiesta scritta in Filiale. Inoltre, in ogni momento l'Intestatario può modificare l'operatività scelta passando dal "Profilo limitato" al "Profilo mondo" e viceversa.

Rettifica di pagamenti non autorizzati o eseguito in modo inesatto o tardivo

Nel caso di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo oppure nel caso di mancata esecuzione di un pagamento, il cliente può richiederne la rettifica a condizione di comunicare la circostanza alla Banca in filiale oppure via app. Se il Cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo le ore 15:30 tale richiesta si considera ricevuta dalla Banca il giorno lavorativo successivo.

La richiesta di rettifica deve essere effettuata in ogni caso entro 13 mesi dalla data di addebito o accredito.

In caso di operazione non autorizzata, la Banca – entro il giorno lavorativo successivo a quello in cui prende atto dell'operazione o riceve la richiesta di rettifica - rimborsa l'importo dell'operazione e le relative commissioni, salvo che abbia motivato sospetto di frode, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'operazione. Resta salvo il diritto della Banca di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato qualora sia successivamente dimostrato che l'operazione era stata autorizzata, procedendo al riaddebito del conto di pagamento entro 120 giorni dalla data del rimborso. Dopo tale termine, la Banca non può effettuare il riaddebito, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.

Avvertenze

Alcuni tipi di pagamento possono essere effettuati mediante la Carta anche presso gli sportelli automatici abilitati di altre banche; in tal caso, il cliente pagherà per l'operazione l'eventuale commissione prevista dall'altra Banca.

LIMITI DI UTILIZZO

Massimale di spesa mensile standard	€ 26.000,00
Massimale di spesa mensile massimo	€ 100.000,00
Limite massimo per singola operazione	disponibilità residua della carta
Limite di anticipo contante da sportello automatico	€ 800 in 24 ore in caso di Servizio Informativo sms attivato € 700 in 24 ore in caso di Servizio Informativo sms non attivato

RISCHI DELLA CARTA

I rischi connessi alla Carta Fideuram Platinum consistono:

- nella possibilità di variazione dei tassi di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
 - nel caso di smarrimento o sottrazione della Carta, utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del P.I.N. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del P.I.N. e la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N.
- Nel caso di smarrimento o sottrazione, il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste.

Per saperne di più

La Guida pratica "I Pagamenti nel commercio elettronico", che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito della banca (indicato nella sezione "Informazioni sulla banca") e presso tutte le filiali della Banca.

CONDIZIONI ECONOMICHE

SERVIZIO CARTA DI CREDITO

VOCI DI COSTO

SPESE FISSE

Spese fisse

Canone annuo carta di credito (Carta Platinum) (Circuito Mastercard) Titolare di cui canone annuo	euro 120,00 euro 120,00
Canone annuo per carta Aggregata	gratuita
Costo estratto conto cartaceo	euro 0,70
Costo emissione rendiconto online (••)	zero
Costo raccomandata per spedizione Carta	euro 0,00

SPESE VARIABILI

Spese gestione carta

Costo sostituzione Carta per furto/smarrimento/smagnetizzazione

zero

Costo blocco Carta per smarrimento / furto

zero

Servizi vari

Commissione per anticipo contante da sportelli automatici abilitati del Gruppo

2% sull'importo prelevato

Commissione per anticipo contante da sportelli automatici abilitati di altre Banche minimo

4% sull'importo prelevato

euro 2,50

Limiti di anticipo contante in 24 ore (se servizio informativo attivo)

euro 800,00

Limiti di anticipo contante in 24 ore (se servizio informativo non attivo)

euro 700,00

Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in euro (•)

1% sull'importo prelevato o pagato

Costo ricarica carta prepagata Flash da ATM abilitati Banche Gruppo

euro 1,00

Commissione per servizio acquisto carburante

zero

Costo sostituzione Carta al rinnovo

euro 0,00

Costo per invio PIN cartaceo/elettronico

euro 0,00

(•) Le Operazioni in divisa sono soggette, oltre al costo sopra indicato, alla commissione di conversione applicata dal circuito internazionale di pagamento. Nel caso di MasterCard la commissione varia, a seconda del paese in cui viene effettuata l'operazione, da 0,15% al 1% dell'importo. Nel caso di VISA la commissione è al massimo pari all'1%. La conversione in euro dell'operazione avviene inoltre al tasso di cambio definito dai circuiti internazionali di pagamento. Agli invii di denaro ricevuti tramite il Servizio di ricezione denaro non sono applicate le commissioni di conversione valutaria dei circuiti internazionali di pagamento MasterCard e Visa. Sul Sito è consultabile la tabella dei costi totali di conversione valutaria per prelievi da sportelli automatici e per pagamenti presso Esercenti, effettuati con la Carta in divisa UE diversa da euro, espressi come maggiorazione sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro pubblicati dalla BCE.

(••) La Rendicontazione online è disponibile per i soli titolari che hanno attivato il servizio.

SERVIZI ACCESSORI

Servizi via internet (Home Banking)

Per accedere al Servizio Pagamenti sicuri internet il Cliente deve essere titolare del Servizio a Distanza della Banca.

Che cos'è il Servizio a Distanza della Banca

Il Servizio a Distanza della Banca permette alla Clientela di operare sui propri conti e investimenti in modo semplice e comodo, a qualsiasi ora del giorno, senza dover andare in banca.

Per rischi tipici; clausole contrattuali che riguardano il recesso del cliente e della Banca; i tempi massimi di chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale di cui il cliente può avvalersi; si rinvia al documento informativo di conto corrente.

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'OFFERTA FUORI SEDE
CONCLUSIONE DEL CONTRATTO FUORI SEDE: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Il contratto è concluso fuori sede quando è stipulato fuori dai locali commerciali della Banca:

Conclusione del contratto

Il contratto si conclude quando il Cliente riceve comunicazione dell'accettazione da parte della Banca.

Esecuzione del contratto

L'esecuzione del contratto ha inizio dopo che il Cliente ha ricevuto l'accettazione della Banca.

L'esecuzione può iniziare anche prima che sia decorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso, di cui al punto seguente.

Diritto di recesso del Cliente - Termine per l'esercizio del diritto

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto o, se successiva, dalla data in cui il Cliente ha ricevuto le informazioni previste dal Codice del Consumo.

Modalità per l'esercizio del diritto di recesso

La comunicazione di recesso deve essere spedita entro il termine di 14 giorni lavorativi indicato al punto precedente, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

Fideuram S.p.A., Via Melchiorre Gioia, 22 - 20124 Milano

oppure mediante consegna presso qualsiasi filiale della Banca.

Durante il periodo per l'esercizio del recesso il contratto è efficace. Il contratto cessa dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte della Banca.

Conseguenze dell'esercizio del diritto di recesso

Quando la Banca riceve la comunicazione di recesso del Cliente procede alla chiusura del rapporto nei tempi e modi previsti dalla norma riguardante il recesso e chiusura definitiva del rapporto prevista nel contratto.

In tal caso, il Cliente che esercita il diritto di recesso sarà tenuto a pagare solo gli importi relativi ai servizi effettivamente prestati conformemente al Contratto. Recapiti che permettono di contattare rapidamente la Banca.

Servizio Clienti di Fideuram

Numero verde 800.099300 (se chiami dall'estero +39.011.4629281)

LEGENDA CARTA DI CREDITO

Canone annuale - Carta Titolare	Importo dovuto dal Titolare per ogni anno di titolarità della Carta di credito.
Carta aggiuntiva	Carta di credito emessa su circuito diverso da quello della Carta Titolare ma con stessa intestazione - può essere emessa solo se sul conto corrente è già presente una Carta Titolare.
Carta aggregata	Carta di credito emessa sullo stesso circuito della Carta Titolare ma con diversa intestazione - può essere emessa solo se sul conto corrente è già presente una Carta Titolare.
Circuito di pagamento	Rete costituita dai punti di accettazione delle carte che espongono il relativo marchio.
Dispositivo mobile	Apparecchiatura (es. smartphone) utilizzabile per fare Operazioni di pagamento presso i POS, sui siti internet o sulle applicazioni di commercio elettronico degli Esercenti tramite il "Servizio Pagamenti con Dispositivo mobile"
Esercenti	Esercenti convenzionati presso cui la carta è utilizzabile.
Filiale	Filiale della Banca presso cui è sottoscritto il contratto.
Geocontrol	
Elenco dei Paesi del "Profilo limitato"	Albania, Andorra, Antartide, Armenia, Austria, Azerbaijan, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Groenlandia, Guadalupe, Irlanda, Islanda, Isole Faroe, Israele, Italia, Kazakistan, Kosovo, Kyrgyzstan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Martinica, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato di Monaco, Repubblica Ceca, Romania, Russia, San Marino, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Stato della Città del Vaticano, Svezia, Svizzera, Tadjikistan, Turchia, Turkmenistan, Ucraina, Ungheria, Uzbekistan.
Marchio	Simbolo che indica il circuito presso cui la carta può essere utilizzata.
Operazioni	Operazioni di prelievo o di pagamento effettuabili mediante la carta.
PIN (Personal Identification Number)	Codice segreto da utilizzare per le funzioni della carta che lo prevedono.
POS (Point of Sale)	Apparecchiatura automatica che permette di pagare beni e/o servizi presso il loro fornitore utilizzando la carta di credito o di debito. L'apparecchiatura consente di trasferire le informazioni necessarie per l'autorizzazione e la registrazione del pagamento in tempo reale o differito.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente.
Terza parte	Prestatore di servizi di pagamento, diverso dalla Banca, che presta servizi di informazione sui conti.

RECESSO, TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA E RECLAMI

Recesso

Il Cliente può recedere in qualunque momento, con effetto immediato, dal rapporto dandone comunicazione scritta alla Banca.

La Banca può recedere dal rapporto, mediante comunicazione scritta al Cliente da darsi con preavviso di due mesi.

La Banca può altresì recedere dal rapporto senza preavviso qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D.Lgs. 206/2005, dandone immediata comunicazione al Cliente; in tal caso il servizio cessa alla data di ricezione della predetta comunicazione.

Analoga facoltà di recesso senza necessità di preavviso è riconosciuta al Cliente qualora sussista un giustificato motivo.

Resta inteso che in caso di cessazione del contratto di conto corrente cui la Carta è collegata, quest'ultima cessa alla stessa data in cui si estingue il contratto di conto corrente.

La Banca blocca l'operatività della Carta nella data di cessazione del contratto. La Carta deve comunque essere sempre restituita alla Banca entro la data di cessazione del contratto, a qualunque causa dovuta. In caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire del Cliente, la Carta deve essere restituita dagli eredi o dal legale rappresentante del Cliente.

A seguito della cessazione del contratto, il Cliente deve rimborsare alla Banca quanto dovuto per l'utilizzo della Carta entro le scadenze contrattualmente previste. Tuttavia, in caso di recesso del Cliente o in caso di recesso della Banca dovuto a giusta causa, ai sensi dell'art. 1845 comma 1 cod. civ., il Cliente decade dal beneficio del termine e la Banca può addebitare l'importo totale dovuto dal Cliente sul conto corrente cui è collegata la Carta.

Il recesso dal contratto relativo a una Carta Aggregata o a una Carta Titolare intestata a un terzo può essere esercitato dal Cliente o dall'Intestatario. Se la facoltà di recesso è esercitata dal Cliente, quest'ultimo deve darne tempestiva comunicazione all'Intestatario e viceversa.

In caso di cessazione del contratto di Conto, il contratto della Carta cessa alla stessa data in cui si estingue il contratto di Conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro la giornata lavorativa nella quale perviene la comunicazione del Cliente di voler chiudere il servizio, salvo impedimenti tecnici. Se nella richiesta viene indicata una data futura la chiusura del servizio è da intendersi entro tale data.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **"Reclami di Fideuram S.p.A., P.le Douhet 31, 000143 Roma"**;
- per posta elettronica alla casella: reclami@fideuram.it;
- per posta elettronica certificata (PEC) a: reclami@pec.fideuram.it;
- tramite **fax al numero 06/5902.2731**;
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto;
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie" sul sito www.fideuram.it.

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente e la Banca per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it. La Guida Pratica all'ABF, il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca, nella sezione Risoluzione stragiudiziale controversie.