

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca Santa Giulia S.p.A.

Via Quartieri n° 39 25032, Chiari (BS)

Tel.: 030 7014911- Fax: 030 7014922

Email: [info@bancasantagiulia.it](mailto:info@bancasantagiulia.it) Sito internet: [www.bancasantagiulia.it](http://www.bancasantagiulia.it)

Registro delle Imprese della CCIAA di Brescia n. 01994680179

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 5683 - cod. ABI 03367

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

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**

Con il contratto di **Carta di debito internazionale** il cliente consumatore, intestatario di un conto corrente presso la banca, chiede a quest'ultima il rilascio di una Carta di pagamento di debito nominativa (di seguito "Carta") a cui sono collegati i seguenti servizi:

- A)** Il servizio di **prelievo di contante presso ATM in Italia e all'Estero** consente al cliente di effettuare prelievi di denaro contante – in presenza di fondi disponibili sul conto corrente ed entro i massimali di utilizzo stabiliti dal contratto – presso sportelli automatici (ATM) situati in Italia e all'Estero contraddistinti dai marchi riportati sulla Carta, digitando un codice segreto (c.d. PIN, "Personal Identification Number").
- B)** Il servizio **Pagamento POS in Italia e all'Estero** consente al cliente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente ed entro i limiti di importo contrattualmente previsti, di disporre pagamenti nei confronti dei soggetti convenzionati in Italia e all'Estero, a valere sul suo conto corrente, mediante qualunque apparecchiatura (POS e ATM) contrassegnata o comunque individuata dal Marchio dei circuiti riportati sulla Carta, digitando il PIN.

La Carta consente di effettuare – presso gli esercenti abilitati che espongono il marchio identificativo della funzionalità contact-less relativa ai circuiti riportati sulla Carta – operazioni di pagamenti mediante semplice avvicinamento della Carta alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza, senza inserimento della Carta stessa. Le operazioni eseguite in tale modalità possono essere effettuate senza digitazione del P.I.N. o firma della memoria di spesa, entro i limiti di importo (per singola operazione e cumulativamente per più operazioni) tempo per tempo definiti dai circuiti cui è associata la Carta

Attualmente le operazioni effettuate in tale modalità:

se hanno importo pari o inferiore ad euro 50 (ovvero pari o inferiore ad euro 25 a seconda di quanto definito dai circuiti cui la carta è associata) possono essere effettuate senza digitazione del PIN o firma della memoria di spesa;

se hanno importo superiore ad euro 50 (ovvero superiore ad euro 25 a seconda di quanto definito dai circuiti cui la carta è associata) sono convalidate mediante la digitazione del PIN o firma della memoria di spesa;

l'importo cumulativo delle operazioni contactless eseguibili senza digitazione del PIN è pari ad euro 150;

il numero massimo di operazioni consecutive eseguite in modalità contactless è pari a 5.

Il pagamento POS ricomprende anche i pagamenti POS eseguiti dal cliente presso gli sportelli automatici (ATM) a ciò abilitati (quali, ad esempio, ricarica cellulari, pagamento bollette, ecc. nonché gli ulteriori successivi servizi di pagamento che verranno tempo per tempo implementati).

- C)** Il Servizio **"Self Service"** consente al cliente di effettuare, presso gli sportelli automatici (ATM) a ciò abilitati, operazioni inerenti il conto corrente, quali per esempio interrogazioni. Inoltre consente di effettuare ordini di bonifico o giroconto, i quali potranno essere effettuati anche presso terminali telematici all'uopo abilitati, installati presso società esterne **fino all'8 ottobre 2025**.
- D)** Il Servizio di **Virtualizzazione** della Carta consente di collegare la Carta sui dispositivi mobili che supportano questa funzionalità e di disporre pagamenti, tramite telefono cellulare o altro dispositivo mobile, nei confronti dei soggetti convenzionati in Italia e all'estero – in presenza di fondi disponibili sul conto corrente ed entro i limiti di importo pattuiti – a valere sul conto corrente medesimo, mediante qualunque apparecchiatura (POS) contrassegnata o comunque individuata dal Marchio dei circuiti riportati sulla Carta. Il cliente può collegare e configurare la Carta al Servizio tramite l'APP del Servizio Inbank ovvero tramite piattaforme di soggetti terzi convenzionati con la banca. Con le medesime modalità previste per il collegamento è possibile per il cliente scollegare la Carta o modificare le impostazioni. Il pagamento avviene abilitando il dispositivo mobile e mediante avvicinamento dello stesso alle apparecchiature POS idonee a rilevarne i dati a distanza. Le modalità di autenticazione dell'operazione dipendono dal dispositivo mobile utilizzato dal cliente (a titolo esemplificativo, l'autenticazione può avvenire mediante parametri biometrici, digitazione del codice PIN, con firma della memoria di spesa o semplicemente avvicinando il dispositivo mobile alla apparecchiatura POS per operazioni di importo limitato).
- E)** Il servizio di **Pagamento online (e-commerce)** consente al cliente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente ed entro i limiti di importo e con le modalità contrattualmente previsti in relazione al servizio di pagamento POS, di disporre operazioni di pagamento nei confronti di esercenti convenzionati mediante POS virtuali contrassegnati o comunque individuati dal marchio riportato sulla Carta. Il cliente può disporre pagamenti in modalità online (di seguito **"Operatività Online"**) utilizzando il PAN internazionale, nonché, se richiesto dai singoli Esercenti, il codice CVV2/CVC2 e la data scadenza riportati sulla Carta (di seguito i **"Codici dell'Operatività Internet"**). I Codici dell'Operatività Internet sono generati automaticamente da una procedura elettronica con modalità tali da impedirne la conoscenza da parte di soggetti diversi dal cliente, incluso il personale della banca. Non vengono autorizzate operazioni online nel caso in cui il cliente non abbia provveduto alla registrazione della Carta al servizio SecureCode nella propria area riservata in Inbank (procedura elettronica tramite il Sito [www.inbank.it](http://www.inbank.it)). È facoltà dei singoli Esercenti richiedere l'autenticazione dell'operazione di pagamento tramite il Servizio Verified by Visa. In tal caso, il codice di sicurezza 3DS sarà comunicato al cliente sul dispositivo mobile associato alla Carta, ovvero, qualora il cliente disponga di un dispositivo abilitato, tramite autenticazione biometrica. Il Servizio consente altresì di ricevere online somme di denaro inviate da Esercenti o da titolari di carte abilitati. Per ricevere denaro tramite il Servizio, il cliente è tenuto a seguire le indicazioni comunicategli tempo per tempo dal mittente (di norma il PAN internazionale e nome e cognome).

F) Il **Servizio di Sicurezza** consente al cliente di richiedere le notifiche applicative su APP "Inbank Notify" o messaggio SMS relative ad operazioni di prelievo su ATM e pagamenti tramite POS effettuate con la Carta di importo superiore o uguale alla soglia pattuita (cd. Servizio Alerting).

Il servizio **Alerting mediante notifiche applicative** è alternativo al servizio **Alerting tramite messaggi SMS**. Pertanto, finché entrambi i servizi sono attivi, il cliente riceverà le informazioni previste dal servizio Alerting unicamente attraverso le notifiche applicative. Nel caso in cui il cliente disattivasse il servizio Alerting mediante notifiche applicative, riceverà il servizio Alerting tramite messaggi SMS, se questi risulteranno correttamente attivi. In caso di indisponibilità del servizio Alerting mediante notifiche applicative per mancanza di connessione dati o malfunzionamento del sistema, le notifiche applicative non potranno essere recapitate, ma verranno inviati messaggi SMS, se questi risulteranno correttamente attivi.

Il Servizio di Sicurezza consente inoltre al cliente di **gestire l'operatività all'estero**, bloccando e sbloccando la Carta per tale operatività (cd. Servizio di gestione dell'operatività all'estero), mediante disposizione presso gli sportelli della banca, mediante accesso al sito di Inbank, all'APP Inbank o alla APP "Inbank Notify" oppure mediante invio di un messaggio SMS.

Tra i **principali rischi**, vanno tenuti presenti:

- utilizzo fraudolento da parte di terzi **della Carta e del PIN, nel caso di smarrimento** e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. **Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e del PIN, nonché la massima riservatezza; nei casi di smarrimento, furto, appropriazione indebita il cliente è tenuto a darne immediatamente comunicazione alla banca, secondo le modalità contrattualmente previste;**
- utilizzo fraudolento della **Carta da parte di terzi nel caso di smarrimento** e sottrazione della stessa con conseguente effettuazione di transazioni **senza digitazione del P.I.N.** da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta e, nei casi di smarrimento e sottrazione, il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- **variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio);**
- **se il cliente utilizza in modo irregolare la Carta con conseguente revoca, da parte dell'emittente, dell'autorizzazione all'uso della stessa i dati relativi a quest'ultima e alle generalità del cliente sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.**

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

**Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente il foglio informativo.**

### SPESE FISSE

Spese di emissione carta	€	10,00
Spese di rinnovo carta	€	5,00
Canone annuo utilizzo Carta (posticipato)	€	0,00
Spese di sostituzione Carta	€	0,00
Commissione blocco Carta	€	0,00
Commissione sblocco Carta	€	0,00
Spedizione carta all'indirizzo del cliente	€	0,00

### SPESE VARIABILI

#### SERVIZIO PRELIEVO DI CONTANTE PRESSO ATM IN ITALIA

Prelievo di contante presso ATM della banca	€	0,00
Prelievo di contante presso ATM delle banche aderenti al circuito Inbank ATM (identificabili dal logo Inbank ATM)	€	0,00
Prelievo di contante presso ATM di altre banche in Italia	€	1,50

#### SERVIZIO PRELIEVO DI CONTANTE PRESSO ATM ALL'ESTERO

Prelievo di contante presso ATM di altre banche all'estero - in Paesi UE	€ 1,50 + spese reclamate
Prelievo di contante presso ATM di altre banche all'estero - in Paesi extra UE	€ 4,00 + spese reclamate
Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni	1,5%
<b>SERVIZIO PAGAMENTO POS IN ITALIA</b>	
Pagamento su POS in Italia	€ 0,00
<b>SERVIZIO PAGAMENTO POS ALL'ESTERO</b>	
Pagamento su POS all'estero - in paesi UE	€ 0,00
Pagamento su POS all'estero - in paesi extra UE	€ 2,00
Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni	1,5%
<b>SERVIZIO PAGAMENTO ONLINE (E-COMMERCE)</b>	
Pagamento online (e-commerce)	€ 0,00
Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni	1,5%
<b>Tasso di cambio per servizi di Prelievo e Pagamenti POS in divisa diversa da Euro</b>	
Cambio applicato sulle operazioni effettuate in valuta estera	<p>La modalità di calcolo per la determinazione del tasso di cambio per ottenere il controvalore in euro è determinata in base al circuito internazionale di riferimento su cui è stata effettuata l'operazione, ossia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- circuiti gestiti da Visa: la metodologia di calcolo per la determinazione del tasso di cambio si basa sulla media della chiusura di tre Borse mondiali (es. New York, Londra, Tokyo) nella data in cui l'operazione è stata effettuata;</li> <li>- circuiti gestiti da Mastercard: il tasso di cambio è calcolato da MasterCard in fase di regolamento contabile delle operazioni sulla base delle chiusure delle principali Borse mondiali che negoziano detta valuta;</li> </ul>
<b>Servizi self service</b>	
Canone servizio "Self Service"	€ 0,00

Commissioni per pagamenti multicanali eseguiti da ATM abilitati della Banca:	
Commissione per bonifico SEPA (verso i clienti della Banca o verso altri Istituti) tramite ATM abilitati della Banca - attivo fino all' 8 ottobre 2025	Si rimanda alla voce relativa al bonifico Sepa tramite canale sportello, presente all'interno del conto di pagamento al quale la carta è associata
Commissione su versamento di contanti e assegni	Si rimanda alle relative voci presenti all'interno del conto di pagamento al quale la carta è associata
Ricarica telefonica	€ 0,00 + eventuali commissioni/spese applicate da soggetti terzi
Ricarica carta prepagata	€ 1,00 + eventuali commissioni/spese applicate da soggetti terzi
Addebito bollettino postale	€ 0,70 + eventuali commissioni/spese applicate da soggetti terzi
Pagamento bolletta TIM rete fissa	€ 1,00 + eventuali commissioni/spese applicate da soggetti terzi
Pagamento bollo ACI	€ 1,50 + eventuali commissioni/spese applicate da soggetti terzi
Pagamenti diversi	€ 1,90 + eventuali commissioni/spese applicate da soggetti terzi
<p>I servizi di cui sopra sono soggetti alla disponibilità tecnica dell'ATM.</p> <p>Per le ulteriori condizioni economiche, oltre ad ogni altra informazione relativa ai pagamenti multicanale disposti tramite ATM abilitati della banca, si rimanda alle relative voci presenti all'interno del conto di pagamento al quale la carta di debito è associata.</p> <p>La commissione complessiva sarà visualizzabile direttamente sullo schermo dell'ATM prima della conferma dell'operazione.</p> <p>Per gli ATM diversi da quelli della Banca, verranno applicate le commissioni previste dai diversi istituti.</p>	

### Servizio di virtualizzazione della carta

Attivazione	€ 0,00
-------------	--------

### Servizi di sicurezza

Costo singola Notifica in APP "Inbank Notify"	€ 0,00
---	--------

Nel caso in cui il cliente sia oggettivamente impossibilitato, per ragioni tecnologiche connesse al proprio telefono cellulare, a scaricare la APP "Inbank Notify" (es. telefono non smartphone, sistema operativo non compatibile o non aggiornabile) è tenuto a darne comunicazione alla banca e in questo caso le notifiche tramite SMS saranno gratuite. Alle spese per i servizi tramite SMS sotto riportati si dovranno aggiungere gli eventuali costi SMS addebitati dal proprio operatore telefonico

Costo singolo SMS Alert utilizzo carta	€ 0,10
--	--------

Costo singolo SMS Alert per blocco operatività Internet	€ 0,00
---	--------

Blocco/sblocco operatività estero	€ 0,00
-----------------------------------	--------

Blocco/sblocco operatività online	€ 0,00
-----------------------------------	--------

### ALTRE SPESE

Spese per informativa precontrattuale obbligatoria (copia del contratto idonea per la stipula e documento di sintesi)	€ 0,00
---	--------

Spese per l'informativa obbligatoria mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	€ 0,00
---	--------

L'informativa obbligatoria relativa ad ogni operazione di pagamento è messa a disposizione del cliente, qualora ne faccia richiesta, mensilmente e in formato cartaceo. Qualora il cliente richieda alla banca informazioni più frequenti, oppure la trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli concordati, si rimanda alla voce "Spese per comunicazioni periodiche e altre dovute per legge.

Spese per ricerca di copia (per singolo documento) - spese di spedizione escluse:	€ 0,00
---	--------

Rimborso spese per comunicazioni periodiche e altre dovute per legge - Per usufruire della forma elettronica a costo 0€ occorre aver sottoscritto un contratto di Internet Banking - si veda il foglio informativo di riferimento	Posta: € 1,00
	Casellario postale interno: € 0,00
	Casellario elettronico: € 0,00

Spese per altre informazioni ulteriori o più frequenti rispetto all' informativa obbligatoria o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti	€ 0,00
---	--------

### MASSIMALI E LIMITI DI UTILIZZO DELLA CARTA

<b>Massimale unico</b>	
Massimale Unico Giornaliero	€ 3.750,00
Massimale Unico Mensile	€ 5.000,00
<b>Limiti di utilizzo della carta</b>	
Massimale Giornaliero di prelievo ATM	€ 750,00
Massimale Mensile di prelievo ATM	€ 3.000,00
Massimale Giornaliero di pagamento POS (compresi pagamenti online e/o con carta virtualizzata)	€ 3.000,00
Massimale Mensile di pagamento POS (compresi pagamenti online e/o con carta virtualizzata)	€ 3.000,00

## VALUTE ADDEBITO

Prelievo di contante presso ATM	Data del prelievo
Pagamento POS (compresi pagamenti tramite ATM, online e/o con carta virtualizzata)	Data del pagamento
Per le valute, tempi di esecuzione ed ogni altra ulteriore informazione relativa ai Versamenti (contanti e assegni), si rimanda al conto di pagamento al quale la carta è associata.	

<b>GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO</b>	
<p><b>GIORNATE NON OPERATIVE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i sabati e le domeniche;</li> <li>- tutte le festività nazionali;</li> <li>- il Venerdì Santo (in quanto non sono attivi i principali sistemi di regolamento interbancario);</li> <li>- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri;</li> <li>- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede, se non individuato come giornata semifestiva;</li> <li>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni.</li> </ul>	<p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p><b>LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (cd. cut off):</b></p> <p>Non è previsto un orario cut-off per le operazioni di prelievo presso ATM, salvo differente orario di chiusura dello sportello per gli ATM ubicati all'interno dei locali della banca, per il quale si rimanda agli orari di apertura pubblicizzati nelle filiali o sul Sito internet della Banca</p> <p><b>Per le operazioni di pagamento disposte tramite ATM (servizio "Self service"):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ore 14:00 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) - attivo fino all'8 ottobre 2025;</li> <li>- le altre operazioni di pagamento non prevedono orari di cut-off.</li> </ul> <p><b>NELLE GIORNATE SEMIFESTIVE IL CUT-OFF E' FISSATO:</b></p> <p>Non è previsto un orario cut-off per le operazioni di prelievo presso ATM, salvo differente orario di chiusura dello sportello per gli ATM ubicati all'interno dei locali della banca, per il quale si rimanda agli orari di apertura pubblicizzati nelle filiali o sul Sito internet della Banca.</p> <p><b>Per le operazioni di pagamento disposte tramite ATM (servizio "Self service"):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ore 10:00 per i bonifici SEPA (SCT Sepa Credit Transfer) - attivo fino all'8 ottobre 2025;</li> <li>- le altre operazioni di pagamento non prevedono orari di cut-off.</li> </ul>	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>La Banca si riserva di comunicare eventuali variazioni occasionali a tali giornate ed orari con avvisi esposti nelle proprie filiali o sul proprio Sito Internet.</p>	

## MARCHI CONNESSI ALLO STRUMENTO DI PAGAMENTO

<p>Visa</p>	<p>Marchio di proprietà di Visa Inc. che permette di eseguire operazioni di pagamento in Italia e all'estero presso gli esercenti POS convenzionati in modalità a contatto, contact-less, online (e-commerce) e di eseguire operazioni di prelievo di contante in Italia e all'estero presso i terminali ATM abilitati. Le operazioni Visa Debit sono processate in conformità agli standard tecnici di sicurezza previsti tempo per tempo dal Circuito. Di norma viene richiesta la digitazione del codice PIN da parte del titolare Carta per autorizzare la transazione, ad esclusione delle operazioni contact-less entro i limiti stabiliti contrattualmente con il titolare stesso, ovvero per le operazioni online (e-commerce). I costi relativi alle operazioni effettuate con Visa Debit saranno riportati nel documento di sintesi del contratto di carta di debito internazionale. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <a href="http://www.visaitalia.com">www.visaitalia.com</a></p>
-------------	--

### **Rettifica di pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto o tardivo**

Nel caso di pagamento 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.

Nel caso di pagamento non autorizzato, il cliente può presentare la richiesta di rettifica dello stesso a condizione di comunicare la circostanza alla Banca, in filiale.

Un'operazione di pagamento si considera non autorizzata quando è stata eseguita senza il consenso del Cliente.

Un'operazione di pagamento, invece, si considera eseguita in modo inesatto quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente.

Se il cliente presenta la richiesta di rettifica per un pagamento non autorizzato in filiale in un giorno non lavorativo o in un giorno lavorativo dopo l'orario di apertura della filiale, 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.

Per saperne di più:

consulta la "Guida sulle operazioni non autorizzate, frodi e disconoscimenti", disponibile nella sezione Trasparenza del sito della Banca [www.bancasantagiulia.it](http://www.bancasantagiulia.it).

## **RECESSO E RECLAMI**

## **Recesso dal contratto**

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del rapporto, dandone comunicazione scritta alla banca e restituendo la Carta, nonché ogni altro materiale in precedenza consegnato.

La banca può recedere in qualsiasi momento dal contratto o dai singoli servizi, dando un preavviso scritto di due mesi e senza alcun onere per il cliente. Quest'ultimo è tenuto a restituire immediatamente la Carta, nonché ogni altro materiale in precedenza consegnato. In presenza di giusta causa o giustificato motivo la banca ha diritto di recedere dal contratto senza preavviso, dandone immediata comunicazione al cliente. Il cliente rimane responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei servizi dal ricevimento della comunicazione scritta del recesso della banca.

In caso di recesso non solo del cliente, ma anche della banca, la commissione annuale relativa all'utilizzo della Carta verrà rimborsata in modo proporzionale.

## **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

I tempi massimi di chiusura del rapporto sono pari a 15 giorni lavorativi decorrenti dalla definitiva estinzione/liquidazione/esecuzione di tutti i rapporti e operazioni collegati/connessi al rapporto principale.

## **Reclami**

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

Banca Santa Giulia SpA

Ufficio Reclami

Via Quartieri n.39 Chiari BS – CAP 25032

Fax: 030 7014922

e-mail: [ufficio.reclami@bancasantagiulia.it](mailto:ufficio.reclami@bancasantagiulia.it)

pec: [bancasantagiulia@legalmail.it](mailto:bancasantagiulia@legalmail.it)

che risponde entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) ;
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

## **LEGENDA**

ATM	Acronimo di "Automated Teller Machine", individua postazioni automatiche collocate generalmente presso gli sportelli bancari, per l'utilizzo delle carte nelle funzioni previste.
Blocco della Carta	Blocco dell'utilizzo della Carta da parte della banca (al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi: a) la sicurezza della Carta; b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato (ivi incluso superamento del limite di importo costituito dal saldo disponibile del conto corrente); c) nel caso in cui la Carta preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, un significativo aumento del rischio che il cliente non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento. Il blocco dell'utilizzo della Carta avviene su richiesta del cliente in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta ovvero della Carta unitamente al PIN.
Carta	Carta di debito nominativa che consente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente ed entro i limiti di importo contrattualmente previsti, il prelievo di contante presso sportelli automatici (ATM), di effettuare operazioni inerenti al conto corrente (es. interrogazioni, ordini di bonifico e giroconto, ecc.) presso gli ATM a ciò abilitati, l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati, in Italia e all'Estero, anche online, nonché di disporre pagamenti, tramite telefono cellulare o altro dispositivo mobile, nei confronti dei soggetti convenzionati in Italia e all'Estero, collegando la Carta a dispositivi mobili che supportano questa funzionalità.
Contact-less	Modalità di utilizzo della Carta "senza contatto", che permette di effettuare acquisti semplicemente avvicinando la Carta alle apparecchiature PC idonee a rilevarne i dati a distanza.
Inbank	Servizio di internet banking regolato da apposito contratto che permette di ricevere, a mezzo della rete internet, informazioni sui rapporti che il cliente, qualità di intestatario o contestatario di conto corrente, intrattiene con la banca e di effettuare alcune delle operazioni che svolge abitualmente ai sportelli della banca (operazioni caratteristiche del servizio), nei limiti dell'importo complessivo giornaliero specificato contrattualmente comunque entro il saldo disponibile. Prevede anche altri servizi accessori. Per richiedere una Carta è necessario che il cliente sia titolare di un'utenza Inbank accesa presso la banca.
Circuito Inbank ATM	Sportelli ATM delle banche affiliate al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca e delle aderenti al servizio di gestione terminali ATM offerti da Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A. I terminali ATM appartenenti al Circuito Inbank ATM espongono il logo Inbank ATM
PIN	Acronimo di "Personal Identification Number", identifica un codice numerico segreto non modificabile, necessario per portare a termine operazioni dispositive sulla Carta.
POS	Acronimo "Point Of Sale", individua i terminali installati presso esercizi commerciali o altri soggetti erogatori di servizi al fine di consentire il pagamento dei beni/servizi acquistati tramite Carta.