

NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI  
(D.LGS 385 DEL 01/09/1993 e successivi aggiornamenti)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

##### LA CASSA DI RAVENNA S.p.A. – GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza G. Garibaldi, 6 - 48121 Ravenna

Tel. 0544/480111 - Fax 0544/480535 - www.lacassa.com - E-mail: [lacassa@lacassa.com](mailto:lacassa@lacassa.com) Cod. Fisc. numero di iscrizione al Registro Imprese di Ravenna 01188860397 - Codice ABI 6270.3

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia, iscrizione all'albo delle Aziende di Credito presso Banca d'Italia n. 5096

In caso di offerta “Fuori Sede” compilare i riferimenti del soggetto che entra in contatto con il cliente:

Soggetto: \_\_\_\_\_ Società: \_\_\_\_\_ Qualifica: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_ Numero di telefono: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia del presente documento dal soggetto sopra indicato:

Nome del Cliente: \_\_\_\_\_ Data e Firma del Cliente \_\_\_\_\_

**La Banca non commercializza questo prodotto attraverso tecniche di comunicazione a distanza.**

#### CHE COS'È LA CARTA PREPAGATA RICARICABILE CON IBAN

E' la carta prepagata è anonima ricaricabile che consente al Titolare della Carta – entro i massimali di importo prestabiliti e le modalità contrattualmente prestabilite – in particolare di: ricevere bonifici, effettuare disposizioni di pagamento mediante bonifici, domiciliare utenze e RID, canalizzare stipendio e pensione ed effettuare gli ordini permanenti di bonifico, tramite le coordinate bancarie IBAN associate alla carta e riportate sulla carta stessa, prelevare contante presso gli sportelli automatici ATM (distributori automatici di contanti) in Italia e all'estero collegati, al circuito internazionale visualizzato sulla Carta, effettuare pagamenti di utenze, ottenere beni e servizi con pagamento tramite Internet o su POS dagli esercenti convenzionati con il circuito internazionale riprodotto sulla Carta. E' attivo il servizio **SMARTCASH ATM** che consente di prelevare contante da ATM convenzionati, tramite l'utilizzo di dispositivi smartphone e con l'ausilio della relativa APP.

##### I Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno considerati:

- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- la possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- l'utilizzo fraudolento da parte di terzi dei dati della Carta e del PIN, nel caso di smarrimento o sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto va osservata la massima attenzione nella custodia dei dati relativi alla Carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo PIN; nei casi di smarrimento e sottrazione il Cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste;
- il rischio informatico, furto dell'identità (cattura della password);
- il Cliente è responsabile della idoneità e affidabilità delle apparecchiature, dei collegamenti e dei programmi utilizzati per il colloquio telematico con la Banca, nonché del mantenimento dei citati requisiti nel tempo;
- il Cliente deve garantire il rispetto delle indicazioni fornite dalla Banca relativamente alle procedure ed agli strumenti necessari per le operazioni di identificazione, bilateralmente efficaci, dell'identità del Cliente e della Banca, da eseguire all'atto del collegamento e durante i successivi scambi di flussi;
- il Cliente è responsabile dell'esattezza e della autenticità delle istruzioni date nonché della correttezza dei flussi inviati;
- il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo delle chiavi di accesso fornite dalla Banca

**Sono riportate di seguito le condizioni economiche relative alla Carta. Tutte le voci di costo sono esposte al valore massimo applicabile.**

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

<b>VOCI DI COSTO</b>	
Canone annuo	€ 9,90 (addebitato anticipatamente)
Invio estratto conto Bancomat e documento di sintesi periodico	€ 1,00 con periodicità annuale
Ricarica in contanti presso gli sportelli della Banca	€ 2,50
Ricarica con il Servizio Internet Banking	€ 1,00
Rimborso parziale e/o per estinzione della carta da sportello	€ 2,00
<b>PRELIEVO DI CONTANTE</b>	
Sportello automatico presso la stessa banca in Italia – circuito bancomat	€ 0,00
Sportello automatico presso altra banca in Italia – circuito bancomat	€ 2,00 Sono gratuiti i prelievi effettuati presso tutte le Banche del nostro Gruppo Bancario: La Cassa Idi Ravenna, Banca di Imola, Banco di Lucca e del Tirreno.
Sportello automatico presso altre banche comunitarie all'estero e presso banche in Italia – circuito internazionale <sup>(1)</sup>	€ 2,00
Sportello automatico presso altre banche extra-comunitarie all'estero <sup>(1)</sup>	€ 2,00
Numero annuo prelievi effettuati presso altre banche esenti da spese	0
<b>SERVIZI DI PAGAMENTO (Servizi di pagamento previsti dalla Direttiva sui Servizi di Pagamento 2007/64/CE, D.lgs n.11 del 27 gennaio 2010)</b>	
Commissione di addebito domiciliazione	€ 0,00
Commissione di accredito domiciliazione	€ 0,00
Commissione <b>addebito diretto</b>	€ 1,50
Ricarica telefonica da Internet Banking	€ 0,00

**ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE**

<b>Costo rilascio carta</b>	€ 5,00
Spese per rifacimento carta (a seguito di smagnetizzazione, rottura sono esclusi i casi di forza maggiore come ad esempio in caso di carta di nuova emissione non funzionante).	€ 5,00
Massimale Bancomat Nazionale su sportelli automatici in Italia	Giornaliero € 500,00 Mensile € 5.000,00
Massimale PagoBancomat Nazionale per operazione di pagamento effettuate in Italia	Giornaliero € 3.000,00 Mensile € 3.000,00
Massimale Bancomat Internazionale su sportelli automatici all'estero <sup>(1)</sup>	Giornaliero € 500,00 Mensile € 5.000,00
Massimale PagoBancomat Internazionale per operazioni di pagamento effettuate all'estero <sup>(1)</sup>	Giornaliero € 3.000,00 Mensile € 3.000,00
Commissione per blocco carta a seguito smarrimento, furto o altro	€ 5,00
Addebito in conto corrente prelevamento Bancomat	Data del prelievo dal lunedì al sabato (se non festivi); giorno lavorativo successivo per prelievi effettuati la Domenica ed altri giorni festivi
Addebito in conto corrente pagamento POS	Giorno lavorativo successivo al pagamento
Giacenza minima	€ 10,00
Giacenza massima	€ 16.000,00

Deve essere inoltre considerato il costo dell'imposta di bollo applicata nella misura e con le modalità previste dalla Legge, tempo per tempo, vigente.

(1) La carta viene accettata presso qualsiasi ATM/POS che espone il marchio MasterCard.

**BONIFICO SEPA IN PARTENZA**  
**BONIFICO EXTRA-SEPA IN PARTENZA**

**PER TUTTE LE TIPOLOGIE:**  
**la data di ricezione è da intendersi in giornata se l'ordine è pervenuto entro i cut-off indicati nelle tabelle “CUT-OFF”**

<b>Bonifici ordinari interni da sportello con addebito sulla carta</b>	
Con accredito su filiali della Banca	€ 2,50
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinante	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
<b>Bonifici ordinari a banche da sportello con addebito sulla carta</b>	
Con accredito su altre Banche	€ 3,50
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinante	entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
<b>Bonifico ordinari interni telematici con addebito sulla carta</b>	
Con accredito su filiali della Banca	€ 0,50
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinante	entro lo stesso giorno di ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
<b>Bonifico ordinari a banche telematici con addebito sulla carta</b>	
Con accredito su altre Banche	€ 0,50
Data di esecuzione dell'ordine/Valuta addebito Ordinante	entro lo stesso giorno di ricezione dell'ordine o data successiva se richiesta dal cliente
<b>Valute</b>	
Valuta di tutte le operazioni	Data di registrazione operazione

<b>BONIFICO SEPA IN ARRIVO</b> <b>BONIFICO EXTRA-SEPA IN ARRIVO</b>	
Per ogni accredito in c/c	€ 0,00
Valuta di accredito	Pari alla valuta di accredito riconosciuta alla nostra Banca dall'altro intermediario

<b>SEPA TARGET GIORNI DI CHIUSURA</b>
I pagamenti inviati nei giorni di chiusura di SEPA TARGET verranno elaborati il giorno lavorativo successivo. Capodanno – Venerdì Santo – Lunedì dell'Angelo – Festa dei Lavoratori – Natale – S. Stefano.

<b>TABELLE CUT-OFF</b>
Il Cut-off è l'orario entro il quale l'ordine si considera ricevuto dalla banca nella giornata operativa. Oltre tali orari gli ordini si intendono ricevuti nella giornata lavorativa successiva.

Le tabelle CUT-OFF sono riferite alle sole tipologie in ambito PSD: Bonifico Domestico Italia, Bonifico Transfrontaliero.

<b>CUT-OFF della giornata operativa</b>			
Tipologia di bonifico	Sportello	Servizi telematici	
		Internet banking	Home Banking
Bonifici Italia e Transfrontalieri/Sepa fino ad € 50.000 (fino a 5 ordini di accredito)	16.30	16.30	16.00
Bonifici Transfrontalieri/Sepa da € 50.000 (fino a 5 ordini di accredito)	16.15	--	16.00
Bonifici su supporto magnetico	11.00	--	--
Presentazioni multiple su supporto cartaceo (superiori a 5 ordini di accredito) <sup>(1)</sup>	12.00	--	--

<sup>(1)</sup> per tutte le tipologie di bonifico

<b>INTERNET BANKING – HAPPY BANKING</b>		
Canone annuo	profilo informativo profilo base	€ 0,00 + iva € 0,00 + iva
Costo per SMS (Bancari e Finanziari)		€ 0,15 + iva
Costo rilascio nuova busta PIN		€ 0,00 + iva
Spese sospensione contratto, su iniziativa della banca, per inutilizzo per un periodo superiore a 180 giorni		€ 6,00 + iva
Importo massimo giornaliero / mensile bonifici		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo singola ricarica telefonica		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Importo massimo giornaliero per ricariche telefoniche		Pattuito in base alle necessità del Cliente
Generazione fattura		A richiesta del Cliente
Periodicità di fatturazione		Trimestrale posticipato
Costo rilascio dispositivo DIGIPASS <sup>(1)</sup> successivo al primo (richiesto a seguito rottura, smarrimento, ecc...) (accessorio per One Time Password per i profili dispositivi “Base e Trading”)		€ 15,00
Costo SMS per bonifici disposti da IB-HB <sup>(2)</sup> (Internet Banking e Home Banking)		€ 0,00
Costo SMS per operazioni con carta Bancomat/Pagobancomat <sup>(3)</sup>		€ 0,00

- <sup>(1)</sup> E' prevista la fornitura gratuita del primo dispositivo “Digipass”, per i profili dispositivi “Base” non attivi con il Servizio Secure Call.
- <sup>(2)</sup> Il servizio è attivato su richiesta del Cliente. Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di bonifici disposti tramite Internet Banking o di distinte di bonifici disposte tramite il prodotto di “Home Banking Online Light Plus” di importo pari o superiore all'importo pattuito. In ogni caso il suddetto importo pattuito non può essere inferiore a € 50,00.
- <sup>(3)</sup> Il servizio è attivato su richiesta del Cliente. Viene inviato un SMS di avvertimento a fronte di prelievi bancomat o operazioni pagobancomat di importo pari o superiore all'importo pattuito. In ogni caso il suddetto importo pattuito non può essere inferiore a € 150,00.

**CONDIZIONI ECONOMICHE SERVIZIO SMARTCASH ATM**

<b>VOCI DI COSTO</b>	
<b>Canone annuo</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Massimale giornaliero operazioni di prelievo presso sportelli ATM</b>	<b>€ 500,00</b>
<b>Massimale mensile operazioni di prelievo presso sportelli ATM</b>	<b>€ 1.500,00</b>

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

1. Il Titolare può recedere dal contratto relativo alla Carta in qualunque momento, dandone comunicazione scritta alla Banca, effettuata a mezzo raccomandata a.r. o presentata allo sportello presso il quale è in essere il rapporto provvedendo alla restituzione della Carta.
2. Il recesso dal contratto determina il recesso dai servizi di pagamento ad esso collegati.
2. La Banca può recedere dal rapporto dandone comunicazione scritta al Titolare, effettuata a mezzo raccomandata a.r., con preavviso di due mesi; in tal caso il contratto cessa alla data di scadenza del preavviso. La Banca può altresì recedere dal contratto senza preavviso qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), dandone immediata comunicazione al Titolare; in tal caso il contratto cessa alla data di ricezione della predetta comunicazione.
3. Alla data di efficacia del recesso del Titolare o della Banca, nonché alla scadenza del periodo di validità della Carta, la Banca blocca l'operatività della Carta. 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 Titolare, la Carta deve essere restituita dagli eredi o dal legale rappresentante del Titolare. Il Titolare deve restituire la Carta alla Banca anche se la Banca lo richiede ai sensi del precedente articolo 11.3, entro il termine dalla stessa indicato.
4. Cessato il contratto relativo alla Carta, la Banca rimborsa l'eventuale credito residuo al Titolare secondo le indicazioni da questi fornite.
5. In caso di recesso dal contratto il canone è dovuto in misura proporzionale al periodo in cui il rapporto è stato in vigore.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto

La banca procede alla chiusura del servizio al massimo entro il giorno successivo alla ricezione della comunicazione da parte del cliente.

### Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento, per posta ordinaria all'indirizzo "La Cassa di Ravenna S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza G.Garibaldi 6 – 48121 Ravenna", o per posta elettronica alla casella [reclami@lacassa.com](mailto:reclami@lacassa.com) o tramite pec a [reclami-carira@pec.it](mailto:reclami-carira@pec.it) ovvero consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Nel caso in cui il Cliente abbia esperito il suddetto procedimento presso l'ABF si intende assolta la condizione di procedibilità prevista dalla normativa più oltre indicata. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità, il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, ricorrendo:

- all'*Organismo di Conciliazione Bancaria* costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo regolamento) oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

## LEGENDA

<b>Blocco carta</b>	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento o furto.
<b>Busta PIN</b>	Busta che contiene la password per il primo accesso (che dovrà essere immediatamente modificata dal Cliente).
<b>Canone</b>	E' il corrispettivo che il cliente paga periodicamente alla banca per l'utilizzo dello specifico servizio. Viene di regola addebitato sul conto corrente del cliente. La periodicità del versamento può essere variabile.
<b>Carta prepagata</b>	Carta di pagamento che consente all'Utilizzatore di caricare e ricaricare la carta fino ad un importo massimo pari al Massimale (plafond) contrattualmente previsto, spendibile dall'Utilizzatore, fra l'altro, per effettuare acquisti di beni e servizi, anche online presso gli esercenti convenzionati e prelevare contante presso gli sportelli automatici (ATM) collegati al circuito visualizzato sulla Carta.
<b>Massimale della Carta</b>	E' il Plafond della carta, ovvero l'importo massimo di avvaloramento.
<b>SmartCash</b>	APP (Applicazione Mobile) che consente di prelevare contante da ATM convenzionati, tramite l'utilizzo di dispositivi smartphone. Alcune funzionalità richiedono la registrazione dell'utente.

#### **RACCOMANDAZIONI PER UN CORRETTO UTILIZZO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO ONLINE**

- ❑ Custodire con cura i propri dati di accesso, non salvandoli sul proprio computer, mantenendo separati username e password, e modificando periodicamente quest'ultima.
- ❑ Scegliere una password di accesso sicura utilizzando numeri, lettere e simboli e non parole che derivino da informazioni personali facilmente ottenibili da malintenzionati. Solo in questo caso ha efficacia il doppio livello di sicurezza utilizzato per l'operatività online.
- ❑ Non fornire MAI le proprie password ad alcuno. Si precisa che nessun dipendente è autorizzato a richiederle, pertanto è opportuno diffidare di qualsiasi richiesta in tal senso, sia essa effettuata di persona oppure tramite telefono, posta, e-mail o altro mezzo.
- ❑ Accedere sempre ai servizi online digitando [www.lacassa.com](http://www.lacassa.com), evitando di “cliccare” su eventuali collegamenti presenti nelle e-mail e di dare adito ad eventuali richieste in esse contenute. La Cassa di Ravenna e tutte le Banche del Gruppo Bancario La Cassa non richiedono MAI di accedere via email ai servizi online e neppure di fornire le credenziali di accesso ai servizi medesimi per eventuali controlli.
- ❑ Assicurarsi che la pagina web in cui si inseriscono dati personali sia protetta, diffidando dei “*pop-up*”. Per verificare che la pagina web sia protetta, controllare che l'indirizzo sia preceduto da “https” e che sul browser sia presente l'icona che attesta il collegamento ad un sito protetto, solitamente posizionata in basso a destra.
- ❑ Controllare regolarmente gli estratti conto dei propri conti e depositi, per assicurarsi che le transazioni riportate siano quelle realmente effettuate.
- ❑ Installare e mantenere costantemente aggiornato il software dedicato alla sicurezza del proprio dispositivo, in particolare: Sistema Operativo, Personal Firewall, Antivirus ed Anti-*spyware*.
- ❑ Contattare immediatamente la propria Filiale / l'Help Desk nei seguenti casi:
  - sono stati forniti a terzi i propri codici di accesso
  - è stata dimenticata la propria password o persa la busta PIN per il primo accesso (prima di essersi collegati per la prima volta)
  - si sono ricevute e-mail “sospette”
  - si notano transazioni sospette ed inattese nell'estratto conto
  - si notano sequenze operative diverse da quelle abituali con richiesta del codice di autorizzazione prima della conferma dei dati inseriti o prima dell'inserimento dei dati della disposizione.