

FOGLIO INFORMATIVO M09_STB_BSE_MASTERCARD WORLD ELITE STABIESE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione Legale:	Banca Sella S.p.A.
Sede legale ed Amministrativa:	P.zza Gaudenzio Sella, 1 13900 Biella (BI)
Numero di telefono:	015.35011
E-mail:	info@sella.it
Numero di Fax:	015/351767
Numero Verde:	800.142.142
Sito Internet:	www.sella.it
Cod. ABI:	03268
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche	5626
Gruppo bancario di appartenenza:	gruppo Sella
Numero di Iscrizione all'Albo dei Gruppi Bancari:	03311
Numero di Iscrizione al Reg. Impr. della Camera di commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte:	02224410023
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia	
Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.	

Offerta Fuori Sede - Soggetto Collocatore

Ragione Sociale
 Nome e Cognome Cod. Identificativo
 Indirizzo Nr. Telefonico
 Email
 Iscrizione ad albo/elenco Nr.
 Qualifica

CHE COS'E' UNA CARTA DI CREDITO

Caratteristiche Generali

La Carta di credito (qui di seguito denominata "Carta") è uno strumento di pagamento emesso dalle banche e da altri intermediari finanziari, dopo la sottoscrizione di un contratto da parte del Cliente, che consente di regolare il pagamento successivamente all'acquisto di un bene e/o servizio, viene fissato un limite mensile massimo di spesa consentito, raggiunto il quale la Carta non può essere utilizzata.

Per la funzione creditizia svolta essa viene rilasciata dopo un'attenta valutazione della solvibilità del Cliente da parte della Banca.

Questa Carta di credito è di tipo "charge (a saldo)", consente di rimborsare in un'unica soluzione tutte le spese effettuate con la Carta e gli eventuali costi e commissioni.

L'addebito è mensile ed avviene con la data valuta prevista dal contratto e senza il pagamento di alcun interesse.

La Carta di credito consente di:

- effettuare prelievi di contante presso tutti gli sportelli A.T.M. recanti i marchi dei Circuiti riportati sulla Carta e presso gli sportelli bancari abilitati;
- effettuare pagamenti, mediante P.O.S. di beni e/o servizi presso esercizi commerciali convenzionati o su siti Internet, con i Circuiti riportati sulla Carta, - effettuare il pagamento dei pedaggi autostradali presso le barriere autostradali abilitate e contraddistinte dai marchi dei Circuiti riportati sulla Carta;
- effettuare pagamenti tramite il Device (c.d. tokenizzazione);
- ricevere somme di denaro inviate da esercenti convenzionati con i Circuiti internazionali Visa o Mastercard o da parte di titolari di carte di pagamento riportanti i marchi dei Circuiti indicati.

La Carta consente inoltre di: - effettuare pagamenti in modalità contactless su apparecchiature P.O.S. abilitate, semplicemente avvicinando la Carta al P.O.S. (senza inserimento della Carta). La digitazione del P.I.N. viene richiesta in base all'importo dell'operazione, con i limiti previsti dai Circuiti e di volta in volta comunicati.

La carta di credito prevede coperture assicurative gratuite.

Sicurezza nei pagamenti digitali

La Banca mantiene aggiornata all'interno del suo sito internet una sezione denominata "Sicurezza" nella quale sono riportate tutte le informazioni e le procedure inerenti alla sicurezza dei servizi di pagamento via internet. La presente sezione riporta, tra le altre informazioni:

- i requisiti in termini di apparecchiature utilizzate dal Cliente, software o altri strumenti necessari (per esempio software antivirus, firewall);
- i consigli per un utilizzo corretto e sicuro delle credenziali di sicurezza personali e dei servizi telematici;
- la procedura standard da seguire per l'autorizzazione delle disposizioni di pagamento, si comunica che all'interno delle singole procedure guidate (es. bonifico) sono riportate apposite e specifiche sezioni di assistenza ("Help") come ulteriori supporti per il Cliente.
- le procedure da seguire in caso di perdita o furto delle credenziali di sicurezza personalizzate, o dell'hardware o del software del Cliente per l'accesso o l'esecuzione delle operazioni;
- i riferimenti da contattare per segnalare alla Banca presunti pagamenti fraudolenti, incidenti sospetti o anomalie riscontrate durante l'utilizzo dei

servizi telematici. La Banca si prende carico tempestivamente delle segnalazioni e tiene il Cliente informato circa gli eventuali interventi messi in atto.

La Banca, per motivi di sicurezza, ha la facoltà di sospendere o bloccare i codici per l'accesso ai Servizi Telematici ai Clienti che utilizzano strumenti volti a rendere anonima la navigazione su Internet. La Banca può sospendere o bloccare una specifica operazione oppure il servizio di pagamento (esempio bonifico, carta, etc.) se rileva problemi di sicurezza dandone tempestiva comunicazione al Cliente utilizzando il canale di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro privilegiando il canale telefonico che garantisce la celerità del contatto. La Banca non invierà mai tramite e-mail comunicazioni inerenti queste tipologie di avvisi. Il Cliente per sbloccare l'operazione e/o il servizio di pagamento deve contattare la Banca la quale prima di procedere è tenuta all'identificazione secondo i suoi protocolli di sicurezza in uso. In generale, la Banca comunica periodicamente al Cliente di aver aggiornato la sezione "Sicurezza" sul suo sito internet, tramite avvisi sull'Home Page del servizio Internet Banking. Gli aggiornamenti della sezione "Sicurezza" possono riguardare anche informazioni inerenti ad eventuali attacchi di phishing, con l'obiettivo di formare e fornire prevenzione in merito all'operatività presso i Servizi.

Il canale sicuro e protetto che la Banca utilizza per comunicare ai Clienti informazioni relative alla sicurezza nei pagamenti via internet, come sopra dettagliato, è esclusivamente la sezione "Sicurezza", presente sul suo sito internet. La Banca potrà periodicamente inviare comunicazioni (newsletter) oppure potrà pubblicare avvisi sulla Home Page del servizio Internet Banking e Remote Banking per informare il Cliente che la suddetta sezione "Sicurezza" è stata aggiornata.

Per saperne di più: la Guida pratica I pagamenti nel commercio elettronico, che orienta nella conoscenza degli strumenti di pagamento, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito della banca www.sella.it.

Al fine di formare e fornire prevenzione in merito all'operatività effettuata tramite i Servizi Telematici, le informazioni inerenti ad eventuali attacchi di "phishing" saranno riportate sia nella sezione "Sicurezza", sia mediante avvisi presenti sulla Home Page del sito internet protetto.

Opzioni aggiuntive

E' possibile attivare il servizio informativo accessorio Memoshop che consente di ricevere, sul numero di telefono cellulare indicato dal Cliente, Sms o Notifiche Push informativi relativi all'utilizzo della propria Carta di credito.

E' possibile scegliere di visualizzare on line le comunicazioni prodotte dalla Banca, prendendone visione nella specifica sezione "protetta" all'interno del sito Internet www.sella.it.

Rischi Tipici

I principali rischi connessi all'utilizzo della Carta sono costituiti da:

- furto o smarrimento della Carta (utilizzo fraudolento della Carta per pagamenti e acquisti su apparecchiature P.O.S.).
- furto o smarrimento della Carta e del codice P.I.N. (utilizzo fraudolento della Carta per prelievi di contante presso sportelli automatici A.T.M. e acquisti su apparecchiature P.O.S.);
- furto o smarrimento del Device;
- ritardato o mancato invio dell'Sms o Notifica Push relativa al servizio informativo Memoshop, qualora attivato, per motivi tecnici o di forza maggiore, anche non dipendenti dalla Banca.
- per operazioni in valuta diversa dall'euro, il controvalore in euro riportato all'interno dell'Sms/Notifica Push potrebbe non corrispondere all'importo in euro che verrà addebitato, in quanto il tasso di cambio applicato all'importo contenuto nell'Sms/Notifica Push è quello del giorno dell'operazione, mentre per l'addebito viene applicato il tasso di cambio del giorno di regolamento contabile tra la Banca e il Circuito.
- utilizzo della Carta su siti internet: è necessario verificare che i siti internet siano sicuri e adottino protocolli di sicurezza https.
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet e dal salvataggio di documentazione su computer e/o supporto durevole utilizzabili da terzi (servizio attivabile su richiesta del cliente).
- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- segnalazione alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI): nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Cliente e di conseguente revoca da parte della Banca dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Cliente sono comunicati alla Centrale d'Allarme Interbancaria istituita presso la Banca d'Italia, ai sensi della normativa vigente.
- FONDI DI GARANZIA: Il credito relativo agli importi caricati sulla Carta non e' coperto da fondi di garanzia.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito riportiamo le condizioni economiche del prodotto.

SPESE FISSE

Voci di Costo	
Rilascio di una carta di credito - Canone primo anno	450,00 euro
Rilascio di una carta di credito - Canone anni successivi	450,00 euro

SPESE VARIABILI

Voci di Costo	
Invio Carta al titolare	0,00 euro
Invio codice P.I.N.	0,00 euro
Ristampa codice P.I.N.	1,00 euro
Recupero dell'imposta di bollo su estratti conto per importi superiori a 77,47 euro	Per Cliente aventi Conto Corrente presso altro istituto: 2,00 euro Per Cliente aventi Conto Corrente presso Banca Sella: 0,00 euro
Prelievo di contante su circuito internazionale	0,00 euro
Franchigia in caso di utilizzo fraudolento	50,00 euro
Documentazione relativa a singole operazioni	per ogni singolo documento 6,25 euro -di cui per singola richiesta 2,40 euro -di cui per ogni singolo documento richiesto 3,85 euro

Acquisti in divisa estera	il cambio applicato dal Circuito Mastercard è quello ufficiale di mercato alla data in cui le spese vengono negoziate dalla corrispondente estera. A questo cambio va applicata la commissione di conversione valutaria, espressa come maggiorazione percentuale sugli ultimi tassi di cambio di riferimento in euro disponibili pubblicati dalla Banca Centrale Europea, a cui si aggiunge la maggiorazione/riduzione del 3,00% su carta circuito Mastercard in caso di operazioni effettuate in una divisa di Paesi extra-U.M.E. (*)
Aumento limite di utilizzo	0,00 euro

PROSPETTO CONVERSIONE VALUTE PER ACQUISTI IN DIVISA ESTERA

(*) Sul sito internet della Banca, alla sezione trasparenza, è disponibile la funzione informativa sui tassi di cambio sulle operazioni in valuta diversa dall'euro ove è possibile conoscere anticipatamente l'importo convertito in euro delle transazioni comprensivo di commissioni di conversione valutaria, in base ai tassi di cambio ufficiali.

Per le operazioni in valuta diversa da euro, Mastercard applica una doppia conversione valutaria, prima in dollari US e poi in euro. Fanno eccezione le valute di seguito elencate, per le quali viene effettuata la conversione direttamente in euro:

Escudo di Capo Verde (CVE)	Franco delle Comore (KMF)	Corona Estone (EEK)	Franco CFA BCEAO (XOF)
Franco CFA BEAC (XAF)	Franco CFP (XPF)	Dollaro Australiano (AUD)	Dollaro Canadese (CAD)
Sterlina Inglese (GBP)	Peso Messicano (MXN)		

LIMITI DI UTILIZZO

Voci di Costo	
Limite internazionale standard di utilizzo - circuito Mastercard	7.000,00 euro
Limite internazionale standard di utilizzo mensile su P.O.S. - circuito Mastercard	7.000,00 euro
Limite internazionale standard di utilizzo mensile su A.T.M. - circuito Mastercard	7.000,00 euro

VALUTA DI ADDEBITO

Voci di Costo	
Valuta di addebito circuito internazionale	Giorno 15 mese successivo

ALTRI SERVIZI

Voci di Costo	
Abilitazione/disabilitazione Memoshop	0,00 euro
Visa Secure/Identity Check	0,00 euro

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

TIPO COMUNICAZIONE	PERIODICITÀ	COSTI
Altre comunicazioni ai sensi del Decreto Legislativo 385/1993	A RICHIESTA fornite su Internet Banking o in Succursale	Online: 0,00 euro Cartaceo: 0,00 euro
Avviso di addebito	MENSILE fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 euro Cartaceo: 0,00 euro
Documento di sintesi	A RICHIESTA fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 euro Cartaceo: 0,00 euro
Invio Estratto Conto	NON PREVISTO	-
Promemoria analitico	MENSILE fornito tramite le modalità concordate	Online: 0,00 euro Cartaceo: 0,00 euro
Servizi informativi accessori: Servizio Memoshop (Sms o Notifica push)	Ad ogni operazione secondo i limiti e le modalità concordati (se il servizio è attivo sulla Carta)	Notifica push: 0,00 euro SMS: 0,12 euro
Servizi informativi accessori: Servizio Memoshop commissione conversione valutaria (Sms o Notifica push)	Alla prima operazione effettuata nei Paesi EU in valuta diversa da euro e una volta per ciascun mese in cui viene effettuato un ordine di pagamento espresso nella stessa valuta	Notifica push: 0,00 euro SMS: 0,00 euro

Tutte le condizioni economiche relative ai Servizi Telematici sono consultabili sul relativo Foglio Informativo.

SERVIZI INCLUSI**COPERTURE ASSICURATIVE**

La Carta di credito World Elite comprende le coperture assicurative offerte da AXA - Inter Partner Assistance S.A. e AIG Europe S.A. che

prevedono le seguenti prestazioni indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo.

Coperture assicurative offerte da AXA - Inter Partner Assistance S.A.	- Spese annullamento o interruzione viaggio - Ritardo consegna, smarrimento bagaglio - Spese mediche e altre spese di emergenza sostenute all'estero - Prestazioni ospedaliere - Incidenti di viaggio - Protezione acquisti - Furto/aggressione presso sportello ATM - Smarrimento chiavi, documenti, scippo o rapina effetti personali - Danni derivanti da perdita/chiusura Chiavi di casa/auto - Estensione garanzia del produttore - Rimborso biglietti eventi per impossibilità a partecipare
Coperture assicurative offerte da AIG Europe Limited S.A.	- Spese rottura schermo e altri danni accidentali su mobile phone

SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

La Carta di credito World Elite prevede per il titolare la possibilità di accedere a servizi a valore aggiunto, offerti da partner convenzionati dalla Banca, di seguito indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo.

- Servizio di Concierge (servizi Travel & Lifestyle)
- Servizio Priority Pass (per accesso alle lounge aeroportuali)
- Fast Track (accesso prioritario ai varchi di sicurezza degli aeroporti)
- Assistente digitale salute (videoconsulto e counselling salute mentale)
- Your Pass - Digital Wallet

Gli elenchi di cui di cui sopra sono indicativi e non esaustivi e potrebbero dunque variare tempo per tempo.

Per prendere visione del dettaglio aggiornato dei servizi aggiuntivi e delle coperture assicurative gratuite è possibile collegarsi al sito www.sella.it all'URL: <https://www.sella.it/banca-on-line/wba/la-banca-digitale/carta-mastercard-world-elite>

Per la descrizione dettagliata delle coperture assicurative offerte, delle esclusioni, dei limiti di indennizzo e delle informazioni sulla procedura di liquidazione delle prestazioni assicurate, fare riferimento alle Condizioni di Polizza pubblicate al sopraccitato indirizzo o chiamare al numero +39 02/ 23312109 valido sia dall'Italia che dall'estero (costo a carico del chiamante in base proprio piano telefonico).

Per ottenere le credenziali per l'accesso alle aree riservate sui rispettivi siti delle compagnie di assicurazioni sopra indicate (a titolo di esempio per l'apertura di un sinistro) dovrà essere effettuata richiesta esplicita alle stesse.

RECESSO E RECLAMI

PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE E IL SERVIZIO

Sospensione e recesso della Banca

La Banca può sospendere l'utilizzo della Carta e dei servizi ad essa collegati, con comunicazione tempestiva al Cliente, se ricorre un giustificato motivo relativo a:

- a. sicurezza della Carta
- b. sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato della Carta
- c. significativo aumento del rischio di credito come:
 - non corrispondenza al vero dei dati e delle informazioni fornite dal Cliente;
 - presenza di protesti e/o iscrizione nella Centrale Allarmi Interbancaria gestita da Banca d'Italia oppure azioni esecutive o conservative nei confronti del Cliente;
 - mancato, puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta alla Banca a qualsiasi titolo;
 - variazione dello stato patrimoniale e/o giuridico del Cliente.

Nel caso di un significativo aumento del rischio di credito, la Banca può inoltre richiedere al Cliente il pagamento immediato di ogni somma dovuta a qualsiasi titolo. Il Cliente, nel caso di sospensione descritta ai punti a) e b), potrà riattivare la Carta o autorizzare la singola operazione sospesa attraverso i recapiti indicati nel presente contratto e nelle comunicazioni periodiche. La Banca non invierà mai tramite e-mail comunicazioni inerenti queste tipologie di avvisi.

Il Cliente, nel caso in cui richieda un blocco della Carta alla Banca, può richiedere alla Banca la sostituzione della Carta bloccata entro 3 (tre) mesi dalla data del blocco, decorsi i quali lo stesso diventa definitivo comportando la chiusura del contratto.

La Banca non procederà a comunicare la sospensione al Cliente nel caso in cui ricorrano motivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. La Banca può recedere da questo contratto, con preavviso di 2 (due) mesi, mediante comunicazione scritta; il canone pagato anticipatamente dal Cliente è rimborsato in misura proporzionale. In tutti i casi di sospensione e recesso il Cliente non potrà più utilizzare la Carta e sarà responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'uso della Carta successivo al recesso/sospensione della Banca nel periodo in cui la Carta non debba più essere utilizzata per quanto sopra previsto. Il recesso della Banca è efficace dal momento in cui il Cliente riceve la comunicazione, decorso il preavviso sopra indicato.

Sospensione e recesso del Cliente

Il Cliente può sospendere l'utilizzo della Carta e dei servizi ad essa collegati tramite Internet Banking, App Sella, oppure attraverso i recapiti della Banca indicati nel presente contratto e nelle comunicazioni periodiche. In ogni momento, il Cliente potrà riattivare la Carta attraverso Internet Banking, app Sella o i recapiti indicati nel presente contratto e nelle comunicazioni periodiche.

Il Cliente, nel caso in cui richieda un blocco della Carta alla Banca, può richiedere alla Banca la sostituzione della Carta bloccata entro 3 (tre) mesi dalla data del blocco, decorsi i quali lo stesso diventa definitivo comportando la chiusura del contratto. Il Cliente può recedere da questo contratto in qualunque momento, senza penalità e senza spese.

Il Cliente è tenuto a comunicare il recesso ai recapiti indicati nel presente contratto o nelle comunicazioni periodiche, e ad annullare la Carta invalidandola mediante taglio del supporto plastico in corrispondenza, almeno, del chip e, se possibile, restituendola alla Banca. Restano a carico del Cliente gli obblighi relativi al periodo antecedente la comunicazione del recesso. L'eventuale canone pagato anticipatamente dal Cliente sarà rimborsato dalla Banca in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo. Il recesso del Cliente è efficace dal momento in cui la Banca riceve la comunicazione.

In caso di contratto concluso mediante tecniche di comunicazioni a distanza, se il Cliente riveste la qualifica di Consumatore, può recedere dal contratto entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto o dalla data in cui il Consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni precontrattuali, se tale giorno è successivo a quello di conclusione del contratto, senza penalità e senza dover indicare il motivo del recesso, alternativamente mediante:

- lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviare all'indirizzo della Succursale presso cui ha intrattenuto il rapporto;

- mail di posta elettronica certificata (PEC) alla casella di posta elettronica certificata della Banca;
- nei casi in cui il prodotto sia stato sottoscritto mediante utilizzo di un'Interfaccia online, funzione di recesso presente nella sezione "Profilo" disponibile su App Sella e Internet Banking o altro canale messo tempo per tempo a disposizione dalla Banca;
- nei casi in cui il contratto sia stato sottoscritto mediante telefonia vocale, telefonata al medesimo numero utilizzato per la sottoscrizione del contratto reperibile, in ogni momento, nella sezione "Contatti" presente nel sito internet della Banca www.sella.it.

Nel caso in cui il Consumatore eserciti il diritto di recesso come sopra riportato, la Banca sarà tenuta a rimborsare al consumatore, non oltre trenta giorni di calendario dalla data in cui la Banca ha ricevuto la comunicazione di recesso, tutti gli importi da questo versatigli in conformità del contratto a distanza, ad eccezione dell'importo del servizio prestato. Il Consumatore restituisce alla Banca, quanto prima e non oltre trenta giorni di calendario dalla data in cui recede dal contratto, qualsiasi importo abbia ricevuto dalla Banca.

Il Consumatore non è vincolato dal servizio accessorio relativo al contratto se esercita il suo diritto di recesso in merito al contratto di servizi finanziari a distanza. Se il Consumatore sceglie di recedere dal contratto accessorio, non gli è addebitato alcun costo connesso al medesimo.

In caso di mancato esercizio del diritto di recesso il contratto si intende validamente stipulato e avrà esecuzione tra le parti.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie - Mediazione Sanzioni applicabili

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato da questo contratto, il Cliente può fare reclamo inoltrandolo all'Ufficio Reclami della Banca all'indirizzo "reclami@sella.it" o "reclami@pec.sella.it", oppure all'indirizzo "Banca Sella S.p.A. - Ufficio Reclami - P.zza Gaudenzio Sella, 1 – 13900 Biella", che risponde entro i seguenti tempi massimi:

- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo;
- 15 giorni lavorativi per reclami relativi ai servizi di pagamento. Qualora non fosse possibile, per circostanze eccezionali, rispondere entro tale tempo massimo, la Banca invia al Cliente una risposta interlocutoria indicando le motivazioni del ritardo e specificando il nuovo termine entro cui fornirà riscontro definitivo, che comunque non potrà essere superiore a 35 giorni lavorativi.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari; per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure direttamente alla Banca. Il ricorso a tale procedura esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al paragrafo successivo. Per quanto riguarda l'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria (D.Lgs. 28/2010 - art. 5), la Banca ed il Cliente concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al contratto stipulato:

- all'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (www.conciliatorebancario.it). Tale organismo può essere attivato sia dal Cliente che dalla Banca e non richiede preventiva presentazione di un reclamo.

La Banca e il Cliente restano comunque liberi, anche dopo la sottoscrizione del presente contratto, di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro organismo, purché iscritto nel medesimo Registro. In caso di violazioni degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di servizi di pagamento, il Testo Unico Bancario e il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 prevedono l'applicazione di sanzioni amministrative di natura pecuniaria e/o interdittiva, oltre a sanzioni accessorie (quali la pubblicazione di eventuali provvedimenti comminati), nei confronti della Banca, della capogruppo, dei soggetti a cui la Banca esternalizza funzioni aziendali essenziali o importanti, dei soggetti incaricati dalla Banca della revisione legale dei conti, nonché nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo e del personale della Banca.

LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE, LINGUA

Legge applicabile

Il contratto e le relazioni precontrattuali con il Cliente sono regolati dalla legge italiana.

Foro Competente

Per ogni controversia che potrà insorgere tra il Cliente e la Banca, il foro esclusivamente competente è quello della residenza o domicilio del Cliente (art. 33 comma 2 lettera u D. Lgs. 06 settembre 2005 n. 206).

Lingua

Le informazioni sul contratto saranno comunicate in italiano. Con l'accordo del Cliente, la Banca intende comunicare in italiano nel corso del rapporto contrattuale.

GLOSSARIO

A.T.M. (Automated Teller Machine)	Apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della Clientela di operazioni quali prelievo di contante, versamento di contante o assegni, richiesta di informazioni sul conto, bonifici, pagamento di utenze, ricariche telefoniche, ecc. Il Cliente attiva il terminale introducendo una carta e digitando il codice personale di identificazione P.I.N.
Autenticazione	Procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dal prestatore.
Autenticazione forte	Autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione.
Banca	Banca Sella S.p.A.
Carta di pagamento	Una categoria di strumenti di pagamento che consente al pagatore di disporre un'operazione tramite carta di debito, carta di credito o carta prepagata.
Circuito	Rete costituita dai punti di accettazione (ad esempio negozi, A.T.M., internet) delle carte che espongono il relativo marchio (Visa o Mastercard).
Consumatore	Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Conto	Il conto in essere aperto presso la Banca a cui è associata la Carta e su cui sono regolati gli addebiti degli importi spesi.

Credenziali di sicurezza personalizzate	Funzionalità personalizzate fornite a un utente di servizi di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento a fini di autenticazione.
Device	Dispositivo mobile su cui è installata l'applicazione, su cui è visualizzabile la carta virtuale e tramite il quale è possibile effettuare pagamenti.
https (Hyper Text Transfer Protocol Secure)	Versione sicura del protocollo standard per pubblicare informazioni in Internet in forma ipertestuale che vengono recuperate dai browser web direttamente dai server sul world wide web. E' di solito usato per operazioni e-commerce o banca on-line.
Marchio di pagamento	Nome, termine, segno o combinazione di questi, in forma materiale o digitale, in grado di indicare lo schema di carte di pagamento nell'ambito del quale sono effettuate le operazioni di pagamento basate su carta.
Modalità contactless	Modalità di pagamento tramite l'avvicinamento della carta al P.O.S. abilitato, per effettuare operazioni senza inserire il chip o strisciare la banda magnetica della carta. Per importi minimi non necessita la digitazione del P.I.N.
Notifica push	Tipologia di messaggistica istantanea con la quale i messaggi relativi ad un'applicazione pervengono al destinatario sul device (smartphone o tablet) dove la stessa è stata attivata, senza che il destinatario debba effettuare un'operazione di scaricamento.
Ordine di pagamento	Istruzione del titolare carta al suo emittente di eseguire un'operazione di pagamento.
P.I.N. (Personal Identification Number)	Codice segreto da utilizzare per le funzioni della Carta che lo prevedono.
P.O.S. (Point of Sale)	Apparecchiatura automatica mediante la quale è possibile effettuare il pagamento di beni o servizi presso il fornitore utilizzando carte di pagamento. L'apparecchiatura consente il trasferimento delle informazioni necessarie per l'autorizzazione e l'addebito, in tempo reale o differito, del pagamento.
Pagamenti ricorrenti	Ne sono esempi la domiciliazione di pagamenti di utenze e di abbonamenti.
SMS (Short Message Service)	Messaggi brevi che possono essere inviati tramite telefono cellulare o Internet ad un altro telefono cellulare.
Valuta	Data dalla quale decorre il calcolo degli interessi creditori e debitori.
Visa Secure e Identity Check	Servizi di sicurezza previsti dai Circuiti internazionali Visa e Mastercard, che proteggono il Cliente contro eventuali operazioni online non autorizzate. I servizi attivati contestualmente all'emissione della Carta consistono nella creazione di un codice numerico monouso riservato e nell'invio dello stesso al Cliente - via sms o altre tecniche di comunicazione a distanza - per autenticare la transazione di pagamento ad ogni acquisto su siti internet abilitati.

LA SICUREZZA AL PRIMO POSTO

Costantemente dedicati alla tua sicurezza

Per Banca Sella la sicurezza dei tuoi dati e prodotti è al primo posto. Adottiamo costantemente tutte le soluzioni necessarie per consentirti l'utilizzo dei servizi telematici nella massima tranquillità.

Più livelli di sicurezza

L'accesso ai servizi telematici avviene con l'inserimento di tre codici personali (es. Codice Cliente e/o indirizzo e-mail, PIN, password). L'accesso avviene in due passaggi per un ulteriore livello di sicurezza. Ricorda che è importante conservare separatamente i codici personali di accesso e che non ti sarà mai richiesto di inserirli tramite l'invio di e-mail o allegati.

Token@pritisella.it e SMS Conferma

Ai Clienti che scelgono di utilizzare i servizi online della Banca viene rilasciato il token mobile @pritisella.it, un dispositivo di sicurezza, che genera un codice token ogni trenta secondi.

Il token mobile è lo strumento digitale che si può attivare su smartphone. Per l'attivazione è sufficiente installare app Sella sul proprio device, accedere dall'homepage alla sezione dedicata e seguire la procedura guidata di attivazione.

In alternativa i Clienti possono attivare SMS Conferma, il servizio che permette di accedere ai servizi telematici e di confermare le operazioni tramite l'invio di un codice monouso autorizzativo inviato con un SMS al numero di cellulare indicato in fase di sottoscrizione del servizio.

Servizi SMS

Da Internet Banking puoi attivare i servizi per essere informato a ogni accesso, a ogni bonifico o per ogni pagamento effettuato con la carta. Per le transazioni effettuate con la carta in alternativa all'sms è possibile scegliere la modalità di ricezione tramite Notifiche Push sul tuo smartphone.

Consigli per la Navigazione

Ecco alcuni consigli per utilizzare in modo sicuro i tuoi dispositivi:

- usa e aggiorna regolarmente software antivirus e antispyware su ogni dispositivo che utilizzi;
- proteggi la tua connessione con un personal firewall, funzione spesso offerta dal software antivirus o dal sistema operativo del tuo dispositivo;
- permetti l'accesso alla tua connessione internet domestica o di lavoro solo a chi realmente conosci e hai autorizzato;
- tieni costantemente aggiornato il sistema operativo e le applicazioni su ogni computer, smartphone o tablet che utilizzi;
- cambia periodicamente la password degli account di posta elettronica e dei social network;
- presta particolare attenzione a e-mail e a messaggi ricevuti sui social network, soprattutto se riportano allegati o link a pagine nei quali vengono richiesti dati o codici personali di accesso. In questi casi non inserire le tue informazioni.

Per segnalare eventuali e-mail sospette che riportano contenuti di questo tipo e riferimenti di Banca Sella, è possibile inoltrare il messaggio ricevuto a info@sella.it oppure contattarci ai recapiti indicati alla sezione "contatti" del sito sella.it.

- prima di dismettere un vecchio computer, assicurati che i dati contenuti nella memoria del dispositivo siano cancellati. Anche per quanto riguarda smartphone e tablet, esegui sempre un "reset" prima di dismetterli o cederli.

- custodisci con cura l'utenza telefonica su cui ricevi i servizi SMS e in caso di funzionamento anomalo contattaci ai recapiti indicati alla sezione "contatti" del sito sella.it, potrebbe infatti trattarsi di un furto di identità telefonica finalizzato a un tentativo di frode.

Sicurezza in ogni istante

I servizi telematici di Banca Sella adottano certificati per la cifratura del traffico dati, basati sul protocollo TLS. Durante la navigazione, verifica sempre che l'indirizzo del sito inizi con <https://...> (con la "s" dopo "http").

Verifiche dell'operatività

Per tutelare la tua sicurezza, la Banca può sospendere l'accesso con i codici personali oppure un ordine di pagamento disposto tramite i servizi telematici o uno strumento di pagamento. In questi casi ti contatteremo tempestivamente con la modalità ritenuta di volta in volta più idonea.

Puoi comunque contattarci per eliminare eventuali blocchi; prima di procedere avremo cura di verificare la tua identità. Per questi motivi, ti ricordiamo che è importante mantenere costantemente aggiornati i tuoi recapiti. Su Internet Banking puoi modificare e inserire l'indirizzo di residenza, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e altre informazioni (sezione "profilo" >> "dati personali"). In alternativa puoi rivolgerti alla tua Succursale di riferimento.

Informazioni sempre aggiornate sul sito della Banca

Per comunicare in modo sicuro e protetto ai Clienti informazioni relative alla sicurezza online, la Banca utilizza la sezione "sicurezza" sul sito sella.it.

In caso di aggiornamenti di tale sezione, saranno pubblicati degli avvisi nell'homepage di Internet Banking e/o sarà inviata apposita comunicazione tramite newsletter.

Gli aggiornamenti della sezione "sicurezza" possono riguardare anche informazioni relative a eventuali attacchi di phishing (ovvero i tentativi di truffa informatica), in modo da fornire un tempestivo aggiornamento sull'operatività con i servizi telematici; in tale circostanza sarà pubblicato un avviso nell'homepage del sito sella.it.

