

## FOGLIO INFORMATIVO CARTA PREPAGATA – CARTABCC PREPAID

Documento redatto ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009 e successive modificazioni.

Aggiornato al 21/05/2026  
Foglio Informativo Nr.11

### Informazioni sull'Emittente

#### **Numia S.p.A.**

Società con Socio Unico

Sede legale: Via Solferino, 36 – 20121 Milano

Sede operativa: Via Casilina, 3 – 00182 Roma

Numero telefonico - Assistenza Titolari: 06.80.80.800 \*

Numero Verde - Blocco Carta: 800.08.65.31

PEC: [numia@legalmail.it](mailto:numia@legalmail.it)

Sito istituzionale: [www.numia.com](http://www.numia.com)

Sito Internet per l'accesso all'Area Clienti e per la documentazione di Trasparenza: [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it)

Capitale sociale: Euro 1.036.380,00 i.v.

REA: MI – 2655681

Codice Fiscale, Partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Monza, Brianza e Lodi: 15539261006

Iscritta all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica ex art. 114-*quater* del Testo Unico Bancario, al numero 24

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca d'Italia

Codice ABI 36964

**Nel caso di offerta fuori sede dati (nome, indirizzo, telefono, e-mail) e qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente.**

[\* Il costo della telefonata è a carico del Titolare secondo il piano tariffario concordato con il Proprio operatore telefonico]

Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'art. 67-quinquies del Codice del consumo.

### Informazioni sulla Banca Collocatrice

Banca di Credito Cooperativo della Provincia Romana  
Sede Legale: Via Dante Alighieri 25 - 00060 - Riano (RM)  
Tel. : 06/9013701 - Fax: 06/9035195  
Sito web: [www.bccprovinciaromana.it](http://www.bccprovinciaromana.it) - Email: [info@provinciaromana.bcc.it](mailto:info@provinciaromana.bcc.it) - PEC: [08787.bcc@actaliscertymail.it](mailto:08787.bcc@actaliscertymail.it)  
Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Roma n. 01025110584  
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento.  
Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea - Partita IVA 15240741007, Cod. SDI 9GHPHLV.  
Iscritta all'Albo delle banche n. 4705, Cod. ABI: 08787  
Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A152559  
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia.

### Che cos'è la Carta Prepagata

La Carta Prepagata è uno strumento di pagamento che consente al Titolare, entro i massimali d'importo prestabiliti e le modalità contrattualmente prestabilite, di acquistare beni e servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati, di effettuare operazioni di pagamento a distanza, di ottenere anticipo di contante presso sportelli automatici (detti A.T.M. – in inglese “Automated Teller Machine”) e sportelli bancari. Al momento dell'utilizzo al Titolare è richiesto di digitare il codice segreto (c.d. P.I.N., “Personal Identification Number”) preventivamente attribuitogli, oppure, per pagamenti di importo ridotto, di concludere l'operazione senza digitazione del P.I.N. in modalità Contactless. In caso di anticipo contante presso gli A.T.M., il Titolare dovrà sempre digitare il P.I.N. In aggiunta al P.I.N., viene attribuito al Titolare un altro codice segreto, il Codice Web, per accedere al sito web in modalità informativa ed in modalità dispositiva. Nella Carta possono essere inclusi servizi accessori. I dettagli dei servizi messi a disposizione con il rilascio della Carta sono disponibili sul sito internet [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it) nella sezione “Privati”.

In coerenza con le tempistiche stabilite dalla normativa di riferimento, per l'acquisto di beni e/o servizi su internet al Titolare potrà essere richiesto l'inserimento dell'O.T.P. (in inglese One Time Password), inviata gratuitamente tramite “Notifica Push” sull'App MyCartaBCC, oppure inviata a pagamento al numero di cellulare fornito. L'inserimento dell'O.T.P. sarà richiesto per transazioni on-line valutate a rischio frode, in base ad un sistema di autenticazione basato sul Sistema di Protezione anti-frode 3D Secure certificato dal Circuito Internazionale.

Laddove il Titolare decida di ricevere l'O.T.P. tramite S.M.S. per l'autorizzazione delle operazioni di pagamento a distanza, sarà necessario provvedere alla configurazione di una password aggiuntiva: lo “ShopPIN”. Il Titolare dovrà procedere, successivamente alla sottoscrizione del Contratto, alla configurazione della password aggiuntiva di 4 (quattro) cifre nell'ambito della prima registrazione sull'area riservata del sito [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it). Lo “ShopPIN” ha validità univoca per tutte le carte di pagamento (prepagate, debito, credito) emesse da Numia e di cui il cliente sia Titolare. Lo “ShopPIN” non ha vincoli temporali di validità e può essere modificato dal Titolare in qualsiasi momento, accedendo direttamente alle funzionalità di gestione della propria utenza nell'area riservata. Il Titolare ha inoltre facoltà di variare nel corso del rapporto il canale di trasmissione dell'O.T.P. (O.T.P. via S.M.S., App MyCartaBCC) per l'autorizzazione delle operazioni di pagamento a distanza, accedendo alla sezione dedicata di gestione dell'utenza nell'area riservata.

In aggiunta alle funzionalità fornite mediante l'App MyCartaBCC, qualora il Titolare abbia sottoscritto con la Banca il contratto per il Servizio “Relax Banking”, potrà scegliere di ricevere le “Notifiche Push” per l'autorizzazione delle operazioni di pagamento a distanza direttamente mediante l'App Relax Banking installata sul proprio dispositivo mobile, anziché avvalersi delle funzionalità di ricezione delle suddette notifiche disponibili sull'App MyCartaBCC. Le funzionalità di ricezione delle notifiche di autorizzazione delle transazioni di pagamento a distanza sono alternative e la facoltà di scelta è in capo al Titolare della Carta, che potrà selezionare in autonomia il canale di invio delle notifiche elettroniche secondo le proprie preferenze.

Il servizio S.M.S. Alert per le notifiche delle transazioni effettuate è obbligatorio e viene attivato sottoscrivendo il Contratto. Per le notifiche delle transazioni effettuate il Titolare riceve un S.M.S. contenente i dati dell'operazione. L'S.M.S. è a pagamento per importi uguali o inferiori alla soglia indicata nella tabella successiva. In alternativa, il Titolare può ricevere tali notifiche in modalità sempre gratuita tramite l'App MyCartaBCC.

La Carta Prepagata "CartaBCC Prepaid" è rivolta alle sole persone fisiche con residenza fiscale in Italia, oppure con residenza fiscale esclusiva in uno dei seguenti paesi dell'Area SEPA (Single Euro Payments Area):

|                  |                         |            |
|------------------|-------------------------|------------|
| Austria          | Belgio                  | Croazia    |
| Estonia          | Finlandia               | Francia    |
| Germania         | Grecia                  | Irlanda    |
| Isole Åland      | Lettonia                | Lituania   |
| Mayotte          | Paesi Bassi             | Portogallo |
| Saint Barthélemy | Saint Pierre e Miquelon | Slovacchia |
| Slovenia         | Spagna                  |            |

Si precisa che, in caso di rilascio della Carta Prepagata "CartaBCC Prepaid" a Titolare distinto dalla figura del Richiedente, i requisiti di fiscalità sopra espressi dovranno essere garantiti da entrambi i Soggetti.

### MODALITÀ DI RIMBORSO DELLA MONETA ELETTRONICA

Il Titolare, in qualsiasi momento, può richiedere il rimborso del saldo di moneta elettronica disponibile sulla Carta allo sportello della Banca, che ha rilasciato la Carta, al netto di eventuali commissioni indicate nel Documento di Sintesi ed applicabili esclusivamente al ricorrere delle seguenti casistiche:

- 1) il rimborso è chiesto prima della scadenza del Contratto;
- 2) il Titolare recede dal Contratto prima della sua scadenza;
- 3) il rimborso è chiesto più di un anno dopo la data di scadenza del Contratto.

La richiesta di rimborso è effettuata compilando l'apposita modulistica disponibile presso lo sportello della Banca presso la quale ha ritirato la Carta e sul sito web [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it) o [www.numia.com](http://www.numia.com), sezione "Trasparenza".

Nelle casistiche di cui al punto 2 e 3, il Titolare si impegna inoltre alla restituzione della Carta. Nel caso in cui il Titolare richieda una nuova Carta Prepagata "CartaBCC Prepaid" contestualmente alla richiesta di rimborso della moneta elettronica sulla vecchia Carta, quest'ultimo può richiedere il trasferimento del saldo di moneta elettronica residuo disponibile sulla nuova Carta Prepagata "CartaBCC Prepaid". Inoltre, il Titolare potrà trasferire il saldo di moneta elettronica residuo su un conto corrente a lui intestato che dovrà indicare nell'apposita modulistica disponibile presso lo sportello della Banca presso la quale ha ritirato la Carta e sul sito web [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it) o [www.numia.com](http://www.numia.com), sezione "Trasparenza".

### PRINCIPALI RISCHI (GENERICI E SPECIFICI)

Tra i principali rischi, vanno considerati:

- utilizzo fraudolento della Carta da parte di soggetti terzi non legittimati in caso di smarrimento e/o sottrazione della stessa, delle relative Credenziali di Sicurezza Personalizzate e dei dispositivi utilizzati per la ricezione dell'O.T.P.
- Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia della Carta, delle Credenziali (P.I.N. e O.T.P.) e dei dispositivi utilizzati per la ricezione dell'O.T.P., nonché la massima riservatezza nell'utilizzo di questi ultimi.  
Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, intervenuta dopo la comunicazione di cui all'art. 6 del Contratto. Salvo il caso in cui abbia agito fraudolentemente, il Titolare non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente quando la Banca non ha adempiuto all'obbligo di cui all'art. 6 del Contratto. Il Titolare, salvo il caso in cui abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia custodito in modo sicuro i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo della Carta (ad esempio il P.I.N.), sopporta, per un importo complessivamente non superiore ad euro 50,00 (cinquanta/00) la perdita derivante da operazioni non autorizzate, subita in conseguenza del furto, smarrimento o utilizzo indebito della Carta.  
Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più degli obblighi sanciti a suo carico dal Contratto con dolo o colpa grave, il Titolare sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni non autorizzate e non si applica il limite di euro 50,00 (cinquanta/00), di cui al comma precedente;
- nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Titolare e di conseguente blocco da parte della Banca e/o dell'Emittente dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa e alle generalità del Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale di Allarme Interbancaria presso la Banca d'Italia;
- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche ove contrattualmente previste, e/o dei tassi di cambio;
- utilizzo della carta sui siti internet che non aderiscono al Sistema di Protezione anti-frode "3D Secure".

L'Emittente, nei casi in cui dovesse rilevare, tramite le proprie procedure di sicurezza, un rischio di frode nei pagamenti, comportamenti anomali o altri abusi a danno del cliente, invierà una tempestiva notifica al cliente medesimo al fine di ridurre al minimo tali rischi.

In particolare, l'Emittente invierà la notifica secondo le stesse modalità e attraverso i canali prescelti dal Titolare stesso per le comunicazioni inerenti ai servizi di pagamento (a mero titolo esemplificativo, tramite messaggi o notifiche push all'interno dell'App e/o dell'area riservata del portale titolari, e-mail sull'indirizzo comunicato, S.M.S. e/o chiamata telefonica su numero di cellulare comunicato).

A seconda dell'entità del rischio connesso all'operazione, l'Emittente, anche su segnalazione della Banca, si riserva di porre in essere le seguenti misure aggiuntive di sicurezza a tutela del cliente:

- richiesta di conferma dell'operazione tramite SCA (*strong customer authentication*);
- blocco dell'operazione;
- blocco temporaneo dell'operatività;
- blocco permanente dell'operatività;
- blocco dell'operatività su iniziativa del cliente;
- chiamata telefonica di verifica e conferma.

Per saperne di più sulle caratteristiche e sul corretto utilizzo delle carte di pagamento e delle altre soluzioni di pagamento digitali per l'esecuzione di operazioni online si rinvia alla Guida Pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito internet [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it), alla sezione "Trasparenza".

## Condizioni economiche dell'operazione o del servizio

Le condizioni riportate nel presente Foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del Titolare per la prestazione del servizio. Prima di scegliere e firmare il Contratto è quindi necessario leggere attentamente il Foglio informativo.

| Tipologia operazione                                                                               | Importo/Valore                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numero di Carte che possono essere rilasciate a ciascun Titolare (1)                               | n. 3                                                                                         |
| Massimo importo disponibile sulla Carta                                                            | 3.000,00€                                                                                    |
| Massimo importo di spesa per singola operazione                                                    | 3.000,00€                                                                                    |
| Massimo importo di spesa mensile (indipendentemente dal canale utilizzato)                         | 3.000,00€                                                                                    |
| Massimo importo prelievo da ATM mensile                                                            | 3.000,00€                                                                                    |
| Massimo nr. operazioni gg/sett/mensile                                                             | illimitato                                                                                   |
| <b>Caratteristiche del prodotto</b>                                                                |                                                                                              |
| Costo massimo di emissione                                                                         | € 30,00                                                                                      |
| Importo minimo di primo caricamento                                                                | Almeno pari alla somma del costo di emissione della Carta più il costo per la prima ricarica |
| Importo massimo di primo caricamento                                                               | € 3.000,00                                                                                   |
| Importo minimo dei caricamenti successivi al primo                                                 | Concordato con il Titolare al momento del rilascio della Carta                               |
| Importo massimo dei caricamenti successivi al primo                                                | 3.000,00€                                                                                    |
| Funzionalità Contactless: importo massimo per possibilità di utilizzo senza digitazione del P.I.N. | 50,00€                                                                                       |
| Tipologia di Spesa/Commissione                                                                     | Massimo                                                                                      |
| <b>Commissioni di caricamento</b>                                                                  |                                                                                              |
| - per la prima ricarica                                                                            | € 5,00                                                                                       |
| - da sportello Banca Collocatrice                                                                  | € 3,00                                                                                       |
| - percentuale sul caricamento da sportello Banca Collocatrice (2)                                  | 2,00%                                                                                        |
| - da sportello Banca non Collocatrice                                                              | € 3,00                                                                                       |
| - percentuale sul caricamento da sportello Banca non Collocatrice (2)                              | 2,00%                                                                                        |
| - da sportello Atm Banca Collocatrice (3)                                                          | € 1,00                                                                                       |
| - da sportello Atm Banca non Collocatrice (3)                                                      | € 1,00                                                                                       |
| - da Home Banking Banca Collocatrice                                                               | € 3,00                                                                                       |
| - percentuale su caricamento da Home Banking Banca Collocatrice (2)                                | 2,00%                                                                                        |
| - da Home Banking Banca non Collocatrice                                                           | € 3,00                                                                                       |
| - percentuale su caricamento da Home Banking Banca non Collocatrice (2)                            | 2,00%                                                                                        |
| <b>Commissioni di blocco carta per furto e smarrimento</b>                                         |                                                                                              |
| - tramite numero verde Italia                                                                      | gratuita                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| - tramite Banca                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | gratuita                                                                           |
| <b>Commissione di sblocco carta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                    |
| - tramite Banca                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | gratuita                                                                           |
| <b>Commissioni di prelievo da ATM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |
| - Banche zona Euro                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | € 1,50                                                                             |
| - Banche zona extra Euro                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | € 1,50                                                                             |
| <b>Commissioni di pagamento zona Euro e extra Euro</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | gratuite                                                                           |
| <b>Maggiorazione sul tasso di cambio applicata dall'Emittente per operazioni in valuta diversa dall'euro eseguite su Circuito MasterCard</b>                                                                                                                                                                             | 2,00%                                                                              |
| <i>La conversione in euro per operazioni in valuta diversa dall'euro avviene al tasso di cambio definito all'atto della data di conversione dai circuiti internazionali di pagamento</i>                                                                                                                                 |                                                                                    |
| <b>Commissioni di rimborso saldo di moneta elettronica residuo sulla Carta</b>                                                                                                                                                                                                                                           | € 10,00                                                                            |
| <b>Commissione rifornimento carburante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | gratuita                                                                           |
| <b>Messa a disposizione presso sportello – Contratto e Documento di Sintesi -</b>                                                                                                                                                                                                                                        | gratuita                                                                           |
| <b>Consultazione saldo e lista movimenti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | gratuita                                                                           |
| <b>Valuta decremento disponibilità</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | data operazione                                                                    |
| <b>Servizi Accessori (4)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Servizi offerti in abbinamento alla Carta a condizioni vantaggiose per il Titolare |
| <b>Commissione servizio "Prelievo da POS"</b><br>Limiti di utilizzo del servizio Prelievo da POS: una singola transazione al giorno, di importo massimo non superiore ad € 100,00 e richiedibile nel rispetto dei "Limiti di utilizzo Carta" giornalieri e mensili, quando disponibile, riportati nella relativa tabella | Stabilita ed eventualmente applicata dall'esercente per l'erogazione dello stesso  |
| <b>Servizio SMS Alert</b><br>Per le notifiche delle transazioni effettuate d'importo superiore ai 100,00€                                                                                                                                                                                                                | gratuito                                                                           |
| Per le notifiche delle transazioni effettuate d'importo uguale o inferiore ai 100,00€ (5)                                                                                                                                                                                                                                | € 0,16 Tim/Vodafone/WINDTRE/Poste etc.                                             |
| <b>Servizio O.T.P. tramite "Notifica Push" sull'App MyCartaBCC o, laddove attivata, sull'App Relax Banking</b>                                                                                                                                                                                                           | gratuito                                                                           |
| <b>Servizio O.T.P. tramite S.M.S.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | € 0,16 Tim/Vodafone/WINDTRE/Poste etc.                                             |
| <b>Servizio di invio P.I.N. dematerializzato tramite S.M.S. (6)</b>                                                                                                                                                                                                                                                      | gratuito                                                                           |

| CONDIZIONI DI CARICAMENTO DELLA CARTA PREPAGATA | Massimo    |
|-------------------------------------------------|------------|
| <b>MASSIMALI PER CANALE</b>                     |            |
| <b>Sportello Filiale (7)</b>                    |            |
| Massimo Importo per operazione di ricarica      | 3.000,00€  |
| Massimo Importo ricaricabile mensile            | 3.000,00€  |
| Massimo Numero ricariche gg/sett/mensile        | illimitato |

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| <b>Atm (7)</b>                             |            |
| Massimo Importo per operazione di ricarica | 250,00€    |
| Massimo Importo ricaricabile mensile       | 3.000,00€  |
| Massimo Numero ricariche gg/sett/mensile   | illimitato |
| <b>Home Banking (7)</b>                    |            |
| Massimo Importo per operazione di ricarica | 3.000,00€  |
| Massimo Importo ricaricabile mensile       | 3.000,00€  |
| Massimo Numero ricariche gg/sett/mensile   | illimitato |

(1) Il numero comprende tutte le carte prepagate emesse da Numia; (2) La commissione % viene applicata in alternativa a quella fissa e viceversa; (3) Se reso disponibile dalla Banca aderente al Servizio Carta Prepagata; (4) I dettagli dei servizi messi a disposizione con il rilascio della carta sono disponibili sul sito internet [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it) nella sezione "Privati"; (5) Il servizio a pagamento può essere revocato tramite call center; (6) eventuali costi per il servizio di invio del P.I.N. dematerializzato tramite S.M.S. possono essere applicati direttamente dai gestori di telefonia mobile a seconda del singolo piano tariffario; (7) In ogni caso il massimo importo presente sulla carta è 3000 €;

## Recesso – tempi massimi di chiusura del rapporto - reclami

### Recesso del Titolare

Il Titolare ha facoltà di recedere dal Contratto in qualunque momento, senza preavviso e senza spese di chiusura. Al fine di recedere il Titolare deve dare comunicazione scritta all'Emittente e restituire contestualmente la Carta alla Banca, che provvede a tagliarla a metà rendendola inutilizzabile. Nella ipotesi di recesso, l'Emittente dovrà procedere al blocco della stessa, fermo restando l'obbligo di restituzione della Carta da parte del Titolare. In caso di recesso dell'Emittente o del Titolare le eventuali spese per i servizi pagate anticipatamente verranno rimborsate in modo proporzionale.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La chiusura del rapporto coincide con la data di perfezionamento del recesso, salvo l'obbligo per il Titolare di preconstituire i fondi motivatamente richiesti dalla Banca per chiudere partite eventualmente ancora sospese.

Il Titolare può trasferire da un PSP all'altro i Servizi di Pagamento connessi alla carta conto. Il servizio di trasferimento viene eseguito gratuitamente entro 12 giorni lavorativi, salvo che il Titolare indichi nella sua richiesta una data di efficacia maggiore. Le informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza del Sito Internet [numia.com](http://numia.com), nella Guida dedicata al Trasferimento dei servizi di pagamento.

### Reclami

I rapporti derivanti dall'applicazione del Contratto sono regolati dalla legge italiana. Per qualunque controversia derivante dall'applicazione del Contratto è competente in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria nella cui giurisdizione si trova la sede legale della Banca e/o dell'Emittente, salva l'ipotesi in cui il Titolare rivesta la qualità di consumatore, nel qual caso il Foro competente è quello di residenza del consumatore medesimo.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Titolare e la Banca e/o l'Emittente relativa all'interpretazione ed applicazione del Contratto, il Titolare può presentare reclamo utilizzando, in alternativa, le seguenti modalità:

- Lettera indirizzata all'Ufficio Reclami dell'Emittente Numia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Casilina, 3 – 00182 Roma;
- telematicamente all'indirizzo di posta elettronica certificata: [reclami.numiaspa@legalmail.it](mailto:reclami.numiaspa@legalmail.it);
- telematicamente all'indirizzo di posta elettronica: [reclami@numia.com](mailto:reclami@numia.com).

L'Emittente si impegna a fornire una prima risposta al reclamo entro 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione. Nell'ambito delle procedure interne l'Emittente individua le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. Al ricorrere di tali circostanze, l'Emittente invierà al Titolare una risposta interlocutoria, indicando in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Titolare riceverà la risposta definitiva, termine comunque non superiore a 35 giornate lavorative. In alternativa alla Giustizia Ordinaria, il Titolare, qualora non ritenga soddisfacente la risposta ottenuta, ha a disposizione degli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie che, in funzione del valore della pratica e del prodotto di riferimento possono soddisfare il desiderio di ricevere una decisione o l'interesse a trovare un accordo.

In particolare, è possibile:

- 1) presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – informazioni e modulistica acquisibili mediante consultazione del sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o richiesta presso le Filiali della Banca D'Italia oppure presso la Banca di riferimento;
- 2) in alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo all'Emittente, una domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione (i) al Conciliatore Bancario Finanziario per tentare di raggiungere un accordo con l'Issuer – informazioni mediante consultazione del sito [www.conciliatoreBancario.it](http://www.conciliatoreBancario.it). (Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie – Roma, Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 tel. 06/674821) o (ii) presso uno degli ulteriori organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche), il cui elenco è consultabile presso il sito internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata.

Resta fermo che il rigetto di un disconoscimento (di cui all'art. 9 del contratto) o il mancato riscontro entro 15 giorni (o al maggior termine di 35 giorni comunicato dall'Emittente) a un reclamo è presupposto sufficiente ai fini della proposizione di un ricorso innanzi all'ABF o ad uno degli Organismi di mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.



Qualora il Titolare desideri comunque avvalersi degli strumenti di tutela della Giustizia Ordinaria deve preventivamente ed obbligatoriamente esperire un procedimento di mediazione rivolgendosi all'ABF o ad uno degli Organismi di mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali abilitati vi è anche il Conciliatore Bancario Finanziario. In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte dell'Issuer delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Società in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e successive modifiche).

Per maggiori delucidazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario si rimanda alla Guida Pratica "ABF in parole semplici", disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) nonché sui siti [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it) e [www.numia.com](http://www.numia.com).

## Legenda delle principali nozioni dell'operazione

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>App MyCartaBCC</b>                                                                                | l'applicazione, messa a disposizione gratuitamente dall'Emittente ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di autenticazione forte ( <i>"Strong Customer Authentication – SCA"</i> ), che il Titolare deve installare sul cellulare (smartphone con sistema operativo iOS o Android) per accedere in mobilità alla propria area riservata, tenere sotto controllo le transazioni effettuate ed autorizzare disposizioni di pagamento;                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>App Relax Banking</b>                                                                             | l'applicazione mobile, disponibile per i Titolari che hanno sottoscritto con la Banca un contratto per l'erogazione del Servizio "Relax Banking", che consente, attraverso funzionalità sia informative che dispositive, di tenere sotto controllo e di operare a valere sui rapporti con la Banca, nonché di autorizzare in sicurezza tramite autenticazione forte ( <i>"Strong Customer Authentication – SCA"</i> ) le operazioni di pagamento a distanza disposte con la Carta, in alternativa all'utilizzo della App MyCartaBCC. Per maggiori delucidazioni su condizioni e costi del Servizio "Relax Banking" si rimanda al relativo Foglio Informativo messo a disposizione dalla Banca sul proprio sito internet e presso le Filiali. |
| <b>A.T.M.</b>                                                                                        | (in inglese "Automated Teller Machine") apparecchiatura automatica presso cui si può ottenere anticipo di contante;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Banca</b>                                                                                         | La Banca Collocatrice che commercializza la Carta Prepagata "CartaBCC Prepaid";                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Carta Prepagata "CartaBCC Prepaid" (definita nel documento anche "Carta" o "Carta Prepagata")</b> | strumento di pagamento elettronico ricaricabile dotato di microchip che consente al Titolare, entro i massimali d'importo previsti e le modalità contrattualmente prestabilite, di acquistare beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati, su internet, di ottenere anticipo di contante presso gli A.T.M. e sportelli bancari;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Circuito Internazionale MasterCard</b>                                                            | identificano la spendibilità della Carta presso gli esercizi commerciali convenzionati o gli sportelli bancari convenzionati;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Codice Web</b>                                                                                    | Codice personale segreto utilizzato per l'accesso alle funzionalità informative e dispositive dell'"Area Clienti" del sito web <a href="http://www.cartabcc.it">www.cartabcc.it</a> e dell'App MyCartaBCC;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Consumatore</b>                                                                                   | la persona fisica - di cui all'art. 121 del Testo Unico Bancario, comma 1, lett. b, del D.lgs. 385 del 1983 - che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Contactless</b>                                                                                   | tecnologia elettronica di cui è dotata la Carta che consente di effettuare pagamenti "senza contatto" ovvero avvicinando la Carta ad un P.O.S. (in inglese "Point of Sale Payment") abilitato a rilevare i dati a distanza; per pagamenti fino all'importo indicato nella precedente tabella potrebbe non essere richiesta la digitazione del P.I.N.;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Contratto</b>                                                                                     | Il Contratto che disciplina l'utilizzo della Carta Prepagata e gli eventuali servizi accessori o altri ad essa annessi;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Credenziali di Sicurezza Personalizzate</b>                                                       | le funzionalità personalizzate fornite al Titolare dall'Emittente a fini di autenticazione (ad es. P.I.N. e O.T.P. come successivamente definiti);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Emittente</b>                                                                                     | l'Istituto di Moneta Elettronica che emette la Carta (Numia S.p.A.);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Operazioni di Pagamento a Distanza</b>                                                            | un'operazione di pagamento iniziata tramite Internet o tramite dispositivo utilizzato per comunicare a distanza;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>O.T.P.</b>                                                                                        | (in inglese "One Time Password") password di sicurezza dinamica (il codice è valido per una singola sessione di accesso o per una singola transazione) inviata gratuitamente sull'App MyCartaBCC o, laddove attivata, sulla App Relax Banking, oppure inviata a pagamento al numero di cellulare fornito dal Titolare;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>P.I.N.</b>                                                                                        | Codice personale segreto indispensabile per l'utilizzo della Carta in inglese ("Personal Identification Number"), che non deve essere rivelato a terzi, né essere riportato sulla Carta o conservato insieme ad essa;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Prelievo da POS</b>                                                                               | servizio disponibile sui circuiti abilitati, e su terminali custoditi, che consente al Titolare di ottenere dagli esercenti convenzionati abilitati all'esecuzione del servizio anche la consegna di una somma di denaro contante contestualmente all'acquisto di un bene o servizio;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P.O.S.</b>                                 | (in inglese "Point of Sale Payment") apparecchiatura che consente di effettuare l'acquisto di beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati mediante l'utilizzo della Carta;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Richiedente</b>                            | persona fisica con residenza fiscale in Italia, oppure con residenza fiscale esclusiva in uno dei seguenti paesi dell'Area SEPA (Single Euro Payments Area), che richiede il rilascio della Carta Prepagata: Austria, Belgio, Croazia, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Isole Åland, Lettonia, Lituania, Mayotte, Paesi Bassi, Portogallo, Saint Barthélemy, Saint Pierre e Miquelon, Slovacchia, Slovenia, Spagna;                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ShopPIN</b>                                | codice di sicurezza statico di 4 (quattro) cifre che il Titolare dovrà configurare all'interno dell'area riservata del sito <a href="http://www.cartabcc.it">www.cartabcc.it</a> nella sola eventualità in cui si scelga la ricezione dell'O.T.P. tramite S.M.S., in alternativa alla modalità di ricezione tramite App MyCartaBCC o App Relax Banking. Tale codice è necessario, in aggiunta all'O.T.P. tramite S.M.S., al fine di autorizzare le transazioni di pagamento disposte a distanza.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>S.M.S. Alert</b>                           | (in inglese "Short Message System") messaggio di testo trasmesso al numero di cellulare indicato;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Titolare</b>                               | persona fisica legittimata ad utilizzare la Carta Prepagata ad essa intestata.<br>Può non coincidere con il Richiedente solo se minorenne che abbia compiuto almeno dodici anni.<br>Nei casi in cui il Titolare non coincida con la figura del Richiedente, è consentito il rilascio della Carta Prepagata CartaBCC Prepaid ai soli Titolari con residenza fiscale in Italia, oppure con residenza fiscale esclusiva in uno dei seguenti paesi dell'Area SEPA (Single Euro Payments Area): Austria, Belgio, Croazia, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Isole Åland, Lettonia, Lituania, Mayotte, Paesi Bassi, Portogallo, Saint Barthélemy, Saint Pierre e Miquelon, Slovacchia, Slovenia, Spagna |
| <b>Transazioni valutate "a rischio frode"</b> | transazioni che, in base a parametri variabili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: abitudini di spending del Titolare, nazione presso la quale è effettuata la transazione stessa, identificativo della rete dalla quale è inoltrata la richiesta di spesa, sono valutate rischiose e pertanto richiedono un'identificazione rafforzata del Titolare Carta;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3D Secure</b>                              | sistema di Protezione anti-frode, messo a disposizione dal Circuito Internazionale, che consente al Titolare di effettuare operazioni di pagamento a distanza (ad esempio acquisti su internet) in sicurezza sui siti internet certificati con tale sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |