



LA NOSTRA PROPOSTA PER TE

Ciao,

grazie per la tua fiducia, il bene più prezioso che abbiamo!

Così prezioso che faremo di tutto per ripagarla cominciando da qui, dal nostro contratto. Abbiamo provato a raccontarlo nel modo più semplice e diretto possibile; senza tanti paroloni o frasi complicate.

Detto questo, ti spieghiamo come abbiamo deciso di comporlo e cioè da:

- *un modulo, con cui ti proponiamo di accettare il nostro contratto che ha ad oggetto il conto e i nostri servizi;*
- *un foglio informativo, con il dettaglio sul funzionamento del conto, degli strumenti di pagamento e dei servizi, sia le relative condizioni economiche;*
- *un insieme di norme sugli aspetti generali, come ad esempio la durata del nostro accordo e, anche se speriamo non succeda mai 😊, i tempi e i modi con cui tu o noi possiamo porvi termine.*

Se ti è tutto chiaro e sei d'accordo con quello che leggi puoi firmare il modulo per accettazione. Ricordati sempre di salvare e archiviare la tua copia.

Quando avremo ricevuto il modulo ci prenderemo del tempo per fare alcune verifiche di legge. Se saranno positive potrai cominciare a utilizzare il conto e i servizi sin da subito e, soprattutto, potrai cominciare a "scrivere" insieme a noi la pagina più bella del contratto: il viaggio che faremo insieme.

Speriamo di averti a bordo presto!

Basiglio (MI), 17 gennaio 2022

Flowe S.p.A. Società Benefit
L'Amministratore Delegato
Ivan Mazzoleni

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ivan Mazzoleni".

Norme del contratto Flowe

Che cosa ti offriamo (oggetto del contratto)

Con questo contratto ti offriamo un conto di pagamento e tutti i servizi e gli strumenti di pagamento associati, le cui caratteristiche, funzionamento e costi sono riportati nel [foglio informativo](#).

Se sei minorenne: chi firma e chi è responsabile nei nostri confronti

Se sei minorenne, il modulo deve essere firmato da uno dei tuoi genitori o da chi ne svolge le funzioni. Sarà lui ad assumersi tutti gli obblighi del contratto e sarà responsabile nei nostri confronti dell'uso che tu, come titolare, farai del conto, dei servizi e dell'App Flowe.

Quando diventerai maggiorenne, potrai assumerti direttamente gli obblighi del contratto, confermandocelo con la tua firma e, da quel momento, chi ha firmato per te sarà automaticamente escluso dal nostro contratto (per esempio, non potrà più vedere i movimenti del tuo conto).

Ricordati che fino a quando questo non accadrà -o fino a quando il contratto non verrà chiuso- la responsabilità di chi ha firmato continuerà anche dopo il raggiungimento, da parte tua, della maggiore età.

Quando potrai cominciare a utilizzare il conto e i servizi

Dopo che avrai firmato il modulo, potremmo aver bisogno di un po' di tempo per svolgere delle verifiche che la legge ci chiede di fare su di te e, se sei minorenne, anche su chi ha firmato per te.

Ti comunicheremo -tramite la nostra App o con una e-mail o sms o messaggistica istantanea- se potrai cominciare a utilizzare i nostri servizi. Il tempo massimo è di 30 giorni dalla firma del modulo, ma noi cercheremo di stupirti con la nostra velocità 😊

Il tuo diritto di ripensarci

Se cambi idea, la legge ti permette di chiudere il (cioè recedere dal) contratto, senza penalità e senza spese, entro 14 giorni da quando il modulo è stato firmato.

Potrai farlo tramite la nostra App oppure inviarci una raccomandata a/r che potrai spedire al seguente indirizzo: Flowe S.p.A. Società Benefit, Palazzo Meucci, Via F. Sforza 15, 20079 Basiglio Milano 3 (MI).

Durata e chiusura del contratto

Il nostro contratto non ha una scadenza prestabilita e quindi durerà fino a quando tu non deciderai oppure noi non decideremo di chiuderlo.

Tu puoi decidere di chiudere il contratto (e quindi il conto e tutti i servizi collegati) quando vuoi comunicandocelo per iscritto tramite apposita funzione della nostra App o altre modalità che ti metteremo a disposizione, oppure inviando una lettera raccomandata a/r che dovrai spedire al nostro indirizzo disponibile e sempre aggiornato sul nostro sito (oggi è Flowe S.p.A. Società Benefit, Palazzo Meucci, Via F. Sforza 15, 20079 Basiglio Milano 3 (MI)).

Sappi che non puoi chiudere un singolo servizio senza chiudere il conto, a meno che non ti abbiamo specificato questa possibilità nel singolo servizio.

Se sei minorenne o se non hai ancora assunto direttamente gli obblighi del contratto e volessi chiuderlo, la tua decisione deve essere confermata da chi ha firmato per te. Se chi ha firmato per te è ancora responsabile nei nostri confronti potrà decidere in autonomia di chiudere il contratto in ogni momento anche senza il tuo consenso, prelevando le somme presenti sul conto al momento della chiusura.

Una volta che riceveremo la comunicazione di chiusura del contratto non potrai più utilizzare né il conto, né i servizi e il conto verrà chiuso entro massimo 13 giorni. Considera che questo termine potrebbe essere più lungo qualora alcune operazioni di pagamento dovessero essere ancora registrate.

Anche noi possiamo chiudere il contratto (e tutti i servizi collegati o soltanto alcuni di questi) in qualunque momento.

Ti avviseremo con una comunicazione scritta (ad esempio tramite raccomandata a/r, email etc.) almeno 60 giorni prima. Se però avessimo un giustificato motivo, potremmo anche chiuderlo subito avvisandoti della nostra decisione.

Per giustificato motivo intendiamo tutti i casi in cui, ad esempio, sospettiamo che ci hai fornito informazioni false oppure scopriamo un tuo comportamento illegale o veniamo a conoscenza di fatti negativi a tuo carico (ad esempio sequestri, protesti o altri casi simili) o, ancora, perché utilizzi i servizi in modo non corretto o in mala fede. Per tutti questi motivi potremo anche sospendere i servizi avvisandoti.

Se il conto viene utilizzato come **Conto di Base**, cioè il conto destinato a chi appartiene ad una fascia socialmente svantaggiata o ai pensionati a basso reddito, come ti spieghiamo meglio nel Foglio Informativo, noi possiamo chiudere il contratto solo se: a) ci hai dato informazioni errate, determinanti per utilizzare il conto come “**Conto di base**”; b) utilizzi il conto per finalità contrarie alla legge; oppure c) dopo che l’hai ottenuto, apri un altro conto che ti consente di effettuare le operazioni previste dal **Conto di Base** o d) il conto al 31 dicembre risulta non movimentato da più di 24 mesi e presenta, per cause al di fuori del nostro controllo, un saldo negativo o e) qualora perdessi il diritto di soggiornare nell’Unione Europea.

Sappi che ti avviseremo per iscritto almeno due mesi prima di chiudere il conto, tranne che nei primi due casi (a e b), in cui potremmo chiuderlo anche senza preavviso. Per il caso d), non chiuderemo il conto se, dopo averti avvisato, provvedi a effettuare uno o più versamenti per coprire il saldo negativo.

Cosa succede se il tuo contratto viene chiuso

Ricevuta la tua richiesta di chiusura noi potremo soltanto dare seguito alle operazioni che ci hai chiesto di eseguire prima di questa data e non ancora portate a termine, a meno che tu nel frattempo non le abbia annullate per tempo (se possibile).

Quando il tuo conto verrà chiuso, i soldi eventualmente rimasti sul conto ti verranno trasferiti con un bonifico SEPA all’IBAN che ci hai indicato in fase di chiusura o con altre modalità che concorderemo. N.B.: questo termine potrebbe essere più lungo se ci sono operazioni di pagamento in corso ma non ancora registrate di cui siamo venuti a conoscenza dopo la chiusura del conto.

Una volta chiuso il conto, ti invieremo un “rendiconto di fine rapporto” con tutti i movimenti registrati nei 13 mesi precedenti. Ricorda di controllare tutte le operazioni riportate, segnalandoci eventuali movimenti non corretti.

La nostra possibilità di modificare il contratto

Nel corso del nostro rapporto noi potremmo proporti di modificare il contratto, compresi i suoi aspetti economici, anche in senso a te sfavorevole, ma solo in presenza di un giustificato motivo. In questo caso ti avviseremo per iscritto (ad esempio tramite la nostra App o tramite email) almeno due mesi prima dell’introduzione di queste

modifiche. Ricevuta la nostra comunicazione potrai chiudere il contratto senza penalità e senza spese, a patto che ce lo comunichi per iscritto prima della data in cui si applicheranno le modifiche.

Se, invece, entro la stessa data non ci comunichi nulla, vorrà dire che sei d'accordo con le modifiche proposte.

Ecco qualche esempio di giustificato motivo: un aumento dei costi che dobbiamo sostenere per continuare a offrirti i nostri servizi o per rispettare nuove regole che la legge ci dovesse imporre oppure una variazione dei tassi di interesse o di cambio decisa da autorità nazionali e/o internazionali, come ad esempio la Banca Centrale Europea.

Ci sono infine dei casi in cui, sempre in presenza di un giustificato motivo, potremmo decidere di modificare i tassi di interesse o di cambio, anche in modo a te sfavorevole, senza darti un preavviso. Se questo dovesse accadere te lo faremo tempestivamente sapere per iscritto.

Registrazione delle nostre conversazioni

Nel corso del nostro rapporto, se dovessimo avere un contatto telefonico o tramite rete telematica per la gestione di tutti gli aspetti relativi al contratto e al conto e/o ai servizi che ti offriamo, ci autorizzi a registrare le nostre conversazioni/contatti nel modo che riteniamo più idoneo, ma sempre nel rispetto della legge. Ci autorizzi inoltre a utilizzare queste registrazioni anche per provare i fatti e le circostanze a cui le registrazioni si riferiscono.

I fatti per i quali non siamo responsabili

L'App e i servizi che ti offriamo potrebbero non funzionare per via di eventi imprevedibili ed eccezionali e, in generale, che non sono sotto il nostro controllo e che potrebbero crearti un disservizio o addirittura un danno. Pensa ad esempio al caso in cui non dovesse funzionare la rete internet/telefonica oppure in caso di scioperi del nostro personale o del personale dei nostri fornitori o di eventi naturali (ad esempio, terremoti, alluvioni, etc.) o, ancora, a malfunzionamenti dei tuoi dispositivi mobili, anche causati da software installati da te.

Se a causa di uno di questi eventi ci trovassimo nella condizione di non poter eseguire un tuo ordine o un'operazione, ti avviseremo non appena possibile e la eseguiremo entro la prima giornata operativa dalla ripresa della nostra operatività (a meno che tu, nel frattempo, se ti è ancora permesso, non sei riuscito a revocare l'ordine).

Non potrai considerarci responsabili neanche per eventuali disservizi o danni che dovessero dipendere da un utilizzo illegale della tua e-mail, del tuo dispositivo mobile su cui è installata la nostra App, anche se causati da terzi (es. attacchi di hackers) o da malware, virus, bugs, trojans etc. che hanno intaccato la tua e-mail o i tuoi dispositivi.

Anche per questi motivi, devi sempre mantenere aggiornato il software del tuo dispositivo mobile e dell'App, senza mai alterare o manomettere il sistema operativo. Mantieni sempre protetto il tuo dispositivo, anche mediante password di accesso o altre modalità sicure. Se non rispetti queste misure di sicurezza, potremmo impedirti di utilizzare l'App e i nostri servizi.

Una piccolissima precisazione prima di continuare la lettura.

Le norme che leggerai sono più specifiche per i servizi di pagamento. Vogliamo farti capire come vengono regolati gli aspetti generali di questo tipo di servizi, sia quelli che siamo già in grado di offrirti, come ad esempio il servizio di bonifico, sia quelli che ti potremmo offrire in futuro.

Ci riferiamo, per esempio, ai tuoi diritti nel caso dovessi scoprire l'esistenza di un'operazione che non hai autorizzato o che noi non abbiamo correttamente eseguito o, ancora, ai casi in cui potremmo rifiutare di eseguire un tuo ordine di pagamento.

Pronto per andare avanti? Riprendiamo allora...

Come dare un ordine di pagamento e quando lo consideriamo ricevuto

Ogni operazione di pagamento (ad esempio un bonifico) parte da un ordine che tu devi autorizzare secondo le modalità che possono variare a seconda del tipo di operazione e di servizio che ti abbiamo specificato nel foglio informativo. Una volta autorizzato un ordine avrai automaticamente autorizzato anche l'operazione di pagamento. Per esempio, se ci chiedi di fare un bonifico potrai dare l'autorizzazione mediante l'inserimento di codici segreti/password oppure con la biometria (ad esempio con la tua impronta digitale o con il riconoscimento del viso che registri sul tuo dispositivo mobile) o altre modalità che ti indicheremo.

Quando autorizzi un ordine di pagamento noi lo consideriamo ricevuto se:

- è completo in base a quanto previsto dal singolo servizio a cui l'ordine si riferisce. In particolare, l'ordine deve contenere l'identificativo unico del beneficiario, che potrebbe variare a seconda del tipo di servizio. Per esempio, nel caso del bonifico l'identificativo unico è il codice IBAN;

Attenzione: per eseguire l'operazione, noi facciamo riferimento unicamente a questo codice identificativo e non siamo responsabili nel caso in cui ce ne trasmetti uno errato. Ad esempio, se eseguiamo un'operazione di bonifico in base all'IBAN che ci hai indicato e poi non corrisponde a quello dell'effettivo beneficiario, noi non siamo responsabili, ma faremo ogni ragionevole sforzo per cercare di recuperare i tuoi soldi trasferiti in modo non corretto, addebitandoti le eventuali spese che dovessimo sostenere per il tentativo di recupero.

- è ricevuto in una giornata operativa e cioè in una giornata in cui lavoriamo (vale a dire tutti i giorni feriali, escludendo quindi sabato, domenica e festivi) ed entro l'orario massimo previsto per il servizio a cui l'ordine si riferisce. Ad esempio, nel caso del bonifico, se il nostro orario "massimo" di una giornata operativa è previsto per le 16:00 e il tuo ordine ci dovesse arrivare alle 17:00, potremmo considerare questo ordine come arrivato nella giornata operativa immediatamente successiva. In ogni caso, anche se riceviamo l'ordine oltre l'orario massimo, potremmo eseguirlo ugualmente nella stessa giornata in cui ci è arrivato.

Se invece avessimo concordato di eseguire il tuo ordine di pagamento in un giorno specifico o alla fine di un periodo determinato oppure in un giorno in cui tu metterai a disposizione i fondi per eseguire l'ordine, considereremo ricevuto l'ordine di pagamento proprio nel giorno che abbiamo concordato. Se questo giorno non coincide con una giornata operativa, lo considereremo ricevuto nella giornata operativa immediatamente successiva.

Un'ultima cosa: per darci un ordine di pagamento la legge ti consente di avvalerti anche di soggetti che offrono questo specifico servizio (cosiddetti [PISP](#), *Payment Initiative Service Provider*). Se ci arriva, per tuo conto, un ordine tramite un PISP, per noi sarà valida l'autorizzazione che hai dato a quest'ultimo ed eseguiremo l'ordine come se fossi stato tu a inviarlo.

Quando eseguiamo il tuo ordine e quando sono disponibili i fondi

L'operazione di pagamento che ci chiedi di fare viene eseguita entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui riceviamo il tuo ordine.

Ci sono però delle eccezioni in cui i tempi di esecuzione potrebbero essere diversi, ovvero quando:

- l'operazione non è in euro o comporta più di un cambio di valuta fuori dall'area euro;
- il servizio di pagamento prevede un termine diverso (pensa ad esempio al bonifico SEPA istantaneo che viene eseguito in pochi secondi);
- sia l'operazione di addebito ("Cash Out") che di accredito ("Cash In") sono eseguite da noi. In questo caso, eseguiamo l'operazione entro la fine della stessa giornata operativa in cui riceviamo l'ordine.

Per capire meglio:

se devi trasferire con bonifico SEPA dei soldi a una persona che ha un conto con un altro istituto, eseguiamo il tuo ordine entro la giornata operativa successiva rispetto a quella in cui abbiamo ricevuto l'ordine. Quindi (immaginando che si parli sempre di giornate operative) se riceviamo l'ordine entro l'orario massimo a favore di un beneficiario che ha un conto presso Banca Pippo il 19 dicembre, noi lo eseguiamo entro il 20 dicembre.

Se invece volessi trasferire il denaro a una persona che ha un conto Flowe, eseguiamo l'ordine entro la fine della stessa giornata operativa in cui abbiamo ricevuto il tuo ordine. Quindi, nell'esempio di prima, lo eseguiamo entro il 19 dicembre.

In tutti i casi il beneficiario ha diritto che gli venga messo a disposizione l'importo dell'operazione a suo favore lo stesso giorno in cui lo riceve l'istituto presso il quale ha il conto, a meno che l'operazione preveda un cambio di valuta.

Quando e come è possibile revocare un ordine di pagamento

A meno che il servizio a cui l'ordine fa riferimento preveda diversamente puoi revocare un ordine di pagamento prima che lo stesso si possa considerare da noi ricevuto perché, come ti abbiamo spiegato prima, quando lo riceviamo diventa irrevocabile.

Per revocarlo devi seguire le modalità che ti mettiamo a disposizione sulla nostra App. Considera che revocare un ordine di pagamento comporta la revoca automatica della relativa operazione di pagamento.

Se l'ordine che revochi si riferisce a una serie di operazioni di pagamento (pensa ad esempio agli addebiti diretti relativi alle tue bollette) la revoca sarà valida solo per le operazioni che devono ancora essere eseguite.

Se l'ordine di pagamento non è più revocabile perché è scaduto il termine entro cui potevi farlo, sarà possibile annullarlo:

- solo con il nostro consenso;
- con il consenso anche del beneficiario, per le operazioni di pagamento eseguite dallo stesso o per il suo tramite (ad esempio addebito diretto per le rate del tuo finanziamento o le bollette di luce, gas, etc);
- con l'autorizzazione del [PISP](#), nel caso tu abbia dato a quest'ultimo l'autorizzazione ad inoltrarci il tuo ordine.

N.B.: in caso di revoca dell'ordine di pagamento dopo che è scaduto il termine per revocarlo, potremmo addebitarti le spese che dovessimo sostenere per soddisfare la tua richiesta di revoca.

Ci sono poi dei casi particolari in cui non puoi comunque revocare un ordine:

- quando hai comunicato al beneficiario il tuo consenso ad effettuare l'operazione di pagamento (ad esempio un addebito diretto per le tue bollette del telefono, luce o gas) oppure quando è stato superato l'orario massimo della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito. Ad esempio, facendo finta che le date di seguito indicate siano entrambe giornate operative, in caso di un addebito diretto previsto per il 27 marzo, puoi revocare l'ordine entro l'orario massimo (previsto per gli addebiti diretti) del giorno 26 marzo;
- nel caso ci mettessimo d'accordo con te per eseguire un ordine di pagamento in un giorno preciso o alla fine di un periodo determinato o in un giorno in cui metterai a disposizione i fondi per eseguire l'ordine, se è già stato superato l'orario massimo della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito. Ad esempio, facendo finta che le date di seguito indicate siano entrambe giornate operative, se abbiamo concordato che il pagamento sarà il giorno 19 dicembre, tu puoi revocare l'ordine entro l'orario massimo del 18 dicembre.

Se ti accorgi di operazioni di pagamento che non hai autorizzato

In questo caso devi comunicarcelo non appena ne vieni a conoscenza e, in ogni caso, entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione. Se non ci comunichi niente entro questo termine noi non avremo più alcuna responsabilità, tranne nel caso in cui non ti abbiamo mai messo a disposizione le informazioni relative all'operazione contestata. In questa ipotesi, infatti, potrai chiederci il rimborso anche dopo i 13 mesi.

Se l'operazione non è stata autorizzata da te, ti rimborseremo immediatamente e comunque non oltre la fine della giornata operativa successiva al giorno in cui ci hai avvisato.

In questo caso devi anche presentare una denuncia alle autorità competenti (es. Carabinieri, Polizia di Stato etc.) conservandola per almeno 12 mesi. Se dovessimo chiedertene copia dovrai trasmettercela entro 7 giorni da quando te lo chiederemo.

Nel caso in cui però dovessimo avere il sospetto che tu stia provando a ingannarci, potremmo sospendere il rimborso comunicandotelo.

Non ti rimborseremo, e quindi subirai integralmente le perdite dovute a operazioni di pagamento non autorizzate, se avessimo la prova che ci hai ingannato o che non hai fatto quello che serviva per garantire la sicurezza e/o per proteggere le tue credenziali (ad esempio PIN) o i tuoi dispositivi oppure che hai autorizzato tu l'operazione contestata. In questi casi, qualora ti avessimo già rimborsato l'importo, hai l'obbligo di restituircelo immediatamente.

Se ti accorgi di operazioni di pagamento che non abbiamo eseguito, non abbiamo eseguito correttamente oppure abbiamo eseguito in ritardo

Anche in tutti questi casi devi comunicarcelo non appena ne vieni a conoscenza ed entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito o di accredito dell'operazione. Se non ci comunichi niente entro questo termine noi non avremo più alcuna responsabilità.

Per le operazioni che invece noi non abbiamo eseguito, non abbiamo eseguito correttamente o abbiamo eseguito in ritardo, anche se queste operazioni dovessero fare riferimento a ordini che ci hai dato tramite un [PISP](#), tu hai diritto:

- di chiederci, senza alcuna spesa a tuo carico e indipendentemente che ci sia o meno la nostra responsabilità, di provare a rintracciare l'operazione di pagamento e di tenerti informato sui risultati delle ricerche;
- di ottenere il rimborso, oltre che dell'importo dell'operazione, anche degli interessi e delle spese che sono collegate all'operazione stessa ma, in tutti i casi, solo se c'è la nostra responsabilità.

Per le operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite (ad es. addebiti diretti) non potremo essere considerati responsabili anche nel caso in cui possiamo dimostrare che il beneficiario ha ricevuto il denaro entro i termini massimi previsti dall'operazione oppure con lieve ritardo.

Se perdi o ti rubano le carte o il tuo dispositivo mobile

In questi casi ce lo devi comunicare immediatamente tramite la nostra App o il nostro sito, seguendo le istruzioni che troverai. Ricordati che alcuni strumenti di pagamento (come la carta di debito) prevedono procedure specifiche come, ad esempio, chiamare il numero di telefono previsto per il blocco della carta indicato nel foglio informativo.

Inoltre, devi tempestivamente denunciare il fatto alle autorità competenti (ad es. Carabinieri o Polizia di Stato etc.).

Dal momento in cui riceviamo la comunicazione, tu non sarai responsabile per tutte le eventuali operazioni di pagamento non autorizzate che dovessero essere eseguite con lo strumento di pagamento smarrito o rubato.

Per quanto riguarda invece le operazioni non autorizzate eseguite prima della tua comunicazione, non subirai alcuna perdita se:

- non te ne potevi accorgere prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, oppure
- non sei riuscito a comunicarcelo per colpa nostra.

Diversamente, tranne i casi in cui non hai diritto ad alcun rimborso (vedi [sopra](#)), sarai responsabile solo nei limiti di 50 euro.

Facciamo un esempio, se ti hanno rubato una carta e noi verifichiamo che prima della tua comunicazione è stata fatta una spesa non autorizzata di 150 euro, noi potremo rimborsarti:

- 150 euro, se non te ne potevi accorgere o se non hai potuto comunicarcelo per colpa nostra, oppure
- 100 euro se potevi accorgertene prima o, semplicemente, ce l'hai comunicato in ritardo (in questo caso i 50 euro restano a tuo carico).

Rimborso di operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite (es. addebiti diretti relativi alle bollette)

Puoi chiederci il rimborso di un'operazione di pagamento effettuata direttamente dal beneficiario o per il suo tramite (pensa ad esempio agli addebiti diretti relativi alle tue bollette di luce, gas, etc.) in presenza di tutte le seguenti condizioni:

- quando puoi dimostrarci che non è stato specificato l'importo dell'operazione di pagamento al momento in cui tu hai dato l'autorizzazione. Non potrai però ottenere il rimborso se conoscevi o avresti potuto conoscere gli importi al momento dell'attivazione (come può accadere ad esempio con il canone della pay tv o con le rate del prestito, anche se variabili per via del tasso applicato, etc.);
- quando puoi dimostrarci che l'importo addebitato supera quello che ti saresti potuto ragionevolmente aspettare sulla base di quanto hai speso in precedenza o sulla base di altre circostanze, purché ragionevolmente

conoscibili da noi (sono escluse tutte le operazioni che prevedono l'applicazione di un tasso di cambio concordato tra noi);

- quando non siano trascorse più di 8 settimane dall'addebito.

Il rimborso è però escluso se hai dato direttamente a noi l'autorizzazione all'addebito, come ad esempio nel caso in cui ti avessimo concesso un prestito e tu ci avessi dato l'autorizzazione all'addebito delle rate per ripagarlo, e ti sono state comunicate -se possibile- le informazioni relative all'operazione in addebito con un anticipo di almeno 4 settimane.

Se riteniamo che tu abbia diritto al rimborso, ti rimborseremo l'importo entro le 10 giornate operative successive a quando abbiamo ricevuto la tua richiesta e lo faremo con data di accredito corrispondente a quella di addebito.

Se al contrario riteniamo che tu non ne abbia diritto te lo comunicheremo spiegandotene le ragioni e ricordandoti che, se non accettassi la nostra decisione, potrai comunque presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o rivolgerti alla Banca d'Italia presentando un esposto con il quale segnalerai ciò che a tuo parere non è stato fatto in modo corretto.

Come ci comportiamo se un nostro credito non viene saldato

Se nei tuoi confronti avessimo un credito non saldato, potremmo prendere da soli il denaro che serve per pagare il tuo debito direttamente dal conto, dai Drop, dagli strumenti di pagamento (ad esempio carta prepagata) e da altri conti che tu dovessi avere con noi.

Potremmo anche decidere in queste situazioni di richiedere in tuo nome e conto ad altre Società del Gruppo Mediolanum, la liquidazione di prodotti che tu dovessi avere con queste società (es. conti correnti, conti di deposito, quote di fondi comuni d'investimento etc.). In ogni caso, lo faremo solo se costretti e, dove possibile, solo nella misura necessaria a coprire il nostro credito. In caso contrario ti restituiremo l'eventuale differenza tra quanto liquidato e il tuo debito.

Se sei un minorenne oppure se chi ha firmato il modulo per te è ancora responsabile nei nostri confronti per l'utilizzo che fai del conto e dei servizi, potremmo fare lo stesso anche nei suoi confronti con riferimento a rapporti a lui intestati.

Foglio Informativo
del conto di pagamento offerto ai consumatori
“Flowe”
Edizione Gennaio 2022

INFORMAZIONI SU FLOWE S.p.A.

Denominazione e forma giuridica: Flowe S.p.A. Società Benefit - Sede Legale: Palazzo Meucci, Via F. Sforza 15, 20079 Basiglio Milano 3 (MI) – Società appartenente al Gruppo Bancario Mediolanum – Capitale Sociale € 10.000.000,00 i.v. – Codice Fiscale e Iscr. Registro Imprese di Milano 10917120965 - Appartenente al Gruppo IVA Banca Mediolanum S.p.A., P.IVA 10540610960 -- REA: MI-2578556 - N° iscrizione all’Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui all’art. 114-quater del TUB tenuto da Banca d’Italia: 36003.2 - Indirizzo P.E.C.: flowe@pec.flowe.com - Email: info@flowe.com- sito internet: www.Flowe.com.
Flowe è soggetto ai controlli esercitati da Banca d’Italia, con sede in Via Nazionale n. 91 - 00184 Roma.

CONTO DI PAGAMENTO “FLOWE” E SERVIZI OFFERTI

Ecco un elenco di quello che ti offriamo, e di quello che ti offriremo a breve, e che troverai descritto nel dettaglio più avanti:

- un **conto di pagamento** (conto Flowe) con i seguenti **strumenti di pagamento** associati:
 - carta di debito internazionale su circuito MasterCard (già virtualizzata all’interno dell’App e, se ce lo chiedi, anche fisica);
 - carte prepagate su circuito MasterCard (virtualizzata all’interno dell’App e, se vuoi, anche fisica) rilasciate, su tua richiesta, a favore dei tuoi figli minori con età minima per ora di 12 anni. Le carte prepagate NON SONO PREVISTE per il profilo Fan;
- dei **servizi di pagamento** (associati al conto) che sono:
 - bonifico - SEPA ordinario;
 - addebiti diretti;
 - giroconto tra utenti Flowe;
 - pagamenti PagoPA (tramite C-Bill);
 - pagamenti C-Bill;
 - pagamento di bollettini postali e altri bollettini;
 - ricarica di carte prepagate Flowe;
 - ricariche telefoniche;
 - versamento contanti tramite partner convenzionati;
- dei **servizi di pagamento ancora non disponibili, ma ci stiamo lavorando** 😊
 - pagamenti di MAV;
 - bonifico - SEPA istantaneo.

Principali rischi tipici

Il conto di pagamento è un prodotto sicuro.

I rischi possono essere legati allo smarrimento, al furto o a un uso non autorizzato della tua carta di debito (o prepagata), del tuo smartphone sul quale è installata l’App Flowe, dei dati identificativi per l’accesso al conto. In ogni caso puoi ridurre al minimo questi rischi se rispetti regole di prudenza e attenzione.

CHE COS'È IL CONTO DI PAGAMENTO FLOWE

Il conto "Flowe" è un conto dotato di codice IBAN che ti consente, esclusivamente tramite la nostra App, di effettuare operazioni di pagamento attraverso i servizi che ti offriamo e che ti descriviamo più avanti.

È importante sapere che il conto Flowe non è un conto corrente bancario e quindi non prevede alcuni servizi che questo tipicamente ti offre come, ad esempio, il versamento o l'emissione di assegni bancari e circolari oppure la concessione di fidi.

Il conto di pagamento Flowe non consente la cointestazione con altre persone né consente di spendere più denaro di quello che hai sul conto; inoltre, non maturano interessi a tuo favore (c.d. interessi creditori) sulle somme che rimangono in giacenza o che sono comunque accantonate sul conto.

Puoi sottoscrivere il conto Flowe se sei maggiorenne. Tuttavia, se hai tra i 12 e i 17 anni e vuoi essere dei nostri, puoi chiedere a uno dei tuoi genitori (o a chi ne svolge le funzioni) di sottoscrivere per te il contratto. In questo caso loro potranno vedere tutto quello che fai con il tuo conto poiché ne sono responsabili.

Il conto Flowe prevede dei profili che hanno diverse caratteristiche e condizioni economiche.

E' possibile suddividere virtualmente il denaro presente sul conto mediante la creazione di "portafogli" (cd. "Drop").

Il numero di Drop che potrai creare varia in funzione del tuo Profilo.

Il denaro che decidi di spostare sui tuoi Drop non potrà essere speso a meno che non decidi di ritrasferirlo, in tutto o in parte, sul tuo conto. Quindi, per esempio, se hai un saldo disponibile sul conto di 100,00 euro e hai creato un Drop nel quale hai accantonato 500,00 euro, potrai spendere solo i 100,00 euro che hai sul conto. In caso quindi dovessi autorizzare un ordine di pagamento superiore al saldo disponibile del conto, noi rifiuteremo l'ordine.

Quando apri il conto, il profilo (salvo particolari promozioni o successivi cambiamenti da parte nostra) sarà quello con canone gratuito "Fan", ma lo potrai cambiare in ogni momento tramite la nostra App, a meno che il conto di pagamento Flowe venga utilizzato come [Conto di Base](#). Ogni volta che deciderai di cambiare il profilo del conto (se avrai tutte le condizioni ovviamente per poterlo fare compresi i soldi sufficienti sul conto per procedere all'addebito dei costi previsti al momento del passaggio **che possono essere i costi fissi o il canone**) sarà fatto immediatamente il giorno della tua richiesta e quel giorno di passaggio sarà il giorno che prenderemo come riferimento per gli addebiti del canone (es. se il 7 di giugno passi dal profilo a canone gratuito Fan al profilo a pagamento Flex, il giorno 7 di ogni mese successivo sarà il giorno in cui addebiteremo il canone previsto per il Flex).

Un'altra cosa.

Quando ti sposti verso un profilo a canone di importo superiore (tipo da Fan a Flex o da Flex a Friend o da Fan a Friend) – E SOLO PER IL MESE DI CAMBIO PROFILO - ti verrà addebitato il costo fisso di cambio previsto per il profilo verso cui vuoi andare mentre non pagherai il canone mensile previsto per quello stesso profilo in quello stesso mese.

Per fare un esempio se tu hai il profilo Fan e chiedi, il 7 di giugno, il cambio verso il profilo Flex, la variazione (e l'addebito del costo fisso) viene fatta subito e SOLO per quel mese ti verrà addebitato il costo fisso per il cambio piano previsto per il Flex ma non il canone mensile Flex.

Nell'esempio che abbiamo appena fatto, e solo nel caso in cui volessi passare al profilo a canone ancora superiore (Friend) durante quello STESSO mese (per esempio il 20 di giugno), per agevolarti ti restituiremo eccezionalmente il costo fisso già addebitato in occasione del passaggio al profilo Flex e ti addebiteremo quello di passaggio al profilo Friend.

Quando ti sposti invece verso un profilo a canone di importo inferiore non ti verrà addebitato alcun costo fisso per cambio piano **ma solo quello del canone che sarà addebitato il giorno del passaggio** restituendoti, se addebitata, la quota parte di canone non goduta **relativa al profilo da cui provieni**.

Oggi è la giornata degli esempi ma è necessario che tu capisca bene quindi ne facciamo un altro.

Se il 15 luglio sei passato dal profilo da canone gratuito Fan a quello a pagamento Flex e decidi di ritornare a Fan il 20 luglio, non ti sarà restituito niente perché il costo fisso che ti è stato addebitato il 15 luglio non viene restituito e non essendoti stato addebitato alcun canone per quel mese non riceverai nessun accredito in quota parte. Se invece, sempre nel nostro esempio, decidi di tornare a Fan da Flex il secondo mese (per esempio 25 agosto) ti sarà restituita la quota parte di canone Flex che va dal 26 agosto al 14 settembre, mentre ci terremo la quota di canone per il periodo in cui hai usufruito del Flex che nel nostro caso va dal 15 di agosto al 25 di agosto.

Il cambio profilo non comporta in alcun modo la chiusura del conto e dei servizi e la nascita di un nuovo rapporto tra di noi (in termini giuridici, non c'è novazione del contratto).

Il passaggio a un profilo del conto con un canone inferiore (Fan o Flex, a seconda dei casi) non sarà consentito se, al momento della richiesta, le caratteristiche di quel profilo non sono rispettate. Ad esempio, se sei Friend e hai 7 Drop aperti al momento della richiesta e vuoi andare al profilo Flex, che consente di averne al massimo 3, prima di richiedere il cambio è necessario chiuderne 4.

Se il tuo profilo prevede un canone e, al momento dell'addebito, i fondi presenti sul tuo conto e/o sui tuoi Drop non fossero sufficienti per il pagamento dello stesso, verificheremo il saldo disponibile addebitandoti il canone non appena vi saranno le disponibilità necessarie. Gli addebiti potranno avvenire anche in misura parziale. Se, trascorsi 25 giorni da quando è previsto l'addebito, non siamo riusciti ad addebitarti integralmente il canone, ti potremmo trasferire automaticamente al profilo Fan (con canone gratuito). Anche in questo caso, sappi che se al momento del passaggio dovessero risultare attive delle funzionalità non compatibili con il profilo Fan, non potrai utilizzare tutto ciò che dovesse risultare non compatibile o in eccesso rispetto a questo profilo. In questo caso se per esempio hai 7 Drop aperti al momento del passaggio al profilo Fan (che consente di averne al massimo 1), potremmo chiuderne 6 trasferendo i soldi presenti nei Drop chiusi sul conto.

Un'ultima cosa: il conto ha un saldo massimo che varia in funzione del tuo profilo (per esempio il profilo "Friend" prevede un saldo massimo di 75.000 €). Per calcolare questo valore complessivo considereremo il saldo complessivo del conto e dei Drop. Potremmo quindi rifiutarci di eseguire operazioni in accredito sul tuo conto qualora venisse superato il saldo massimo.

Il profilo Fan (con canone gratuito) del conto di pagamento Flowe assolve alle caratteristiche del **Conto di Base** previsto dalla legge ad eccezione del saldo massimo previsto per il Fan che però, in caso di **Conto di Base**, non verrebbe applicato. Qualora appartenessi a una delle categorie a cui è indirizzato il **Conto di Base** e intendessi utilizzare il conto di pagamento Flowe come **Conto di Base** (profilo Fan) ce lo devi comunicare seguendo le istruzioni che ti indicheremo al momento dell'apertura del conto.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL CONTO FLOWE (in Euro)

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue sono comprensive di eventuali oneri e spese. Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente tutte le successive sezioni dove sono riportate tutte le condizioni economiche relative ai servizi di pagamento e agli strumenti di pagamento. È sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto di pagamento che hai scelto è ancora il più adatto alle tue esigenze. Per questo ti consigliamo di esaminare con attenzione le spese sostenute nell'anno, riportate nel Riepilogo delle spese (SOF), e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati da Flowe nello stesso estratto conto o Riepilogo delle spese.

Servizi generali del conto	FAN	FLEX	FRIEND
Canone annuo di tenuta del conto (Il canone è addebitato mensilmente)	2,00 di cui canone 0,00 imposta di bollo su estratto conto* 2,00 (non applicabile per Conto di Base – categorie svantaggiate. Ad oggi, secondo la legge di riferimento, per chi ha un isee inferiore a 11.600 euro)	32,00 di cui canone 30,00 imposta di bollo su estratto conto* 2,00	122,00 di cui canone 120,00 imposta di bollo su estratto conto* 2,00

Numero di operazioni incluse nel canone di tenuta del conto	illimitate	illimitate	illimitate
Invio estratto conto**	0,00	0,00	0,00
Documentazione relativa a singole operazioni*** tramite copia:			
• Cartacea	5,50	5,50	5,50
• Telematica	0,00	0,00	0,00
Invio documento periodico di fine anno obbligatorio	0,00	0,00	0,00
Nuovo invio documento periodico di fine anno obbligatorio tramite copia:			
• Cartacea	12,00	12,00	12,00
• Telematica	0,00	0,00	0,00
Rilascio certificazioni/attestazioni fuori standard****	25,00	25,00	25,00
Autoricarica conto tramite altra carta di pagamento/Paypal	0,00 la prima, poi 1,50 - Massimo 3 ricariche al mese	0,00 la prima, poi 1,00 - Massimo 5 ricariche al mese	0,00 – Illimitate
Costo di attivazione del profilo*****	0,00	2,50	10,00
Saldo massimo	2.500,00*****	25.000,00	75.000,00

* solo nel caso in cui alla data cui si riferisce l'estratto conto, l'ammontare del saldo del conto di pagamento è maggiore/pari a 77,47 euro

** Si ricorda che Flowe prevede l'invio del solo estratto conto annuale (31/12) salvo che la legge preveda diversamente. Es. copia estratto conto e altri documenti

*** es. copia disposizioni e altri documenti

**** Si intendono i documenti diversi da copie creati ad hoc su specifica richiesta del cliente

***** Per condizioni, termini e modalità di applicazione del costo cambio profilo fare riferimento alla sezione "CHE COS'È IL CONTO DI PAGAMENTO FLOWE".

***** nel caso del **Conto di Base**, il saldo nel caso del **Conto di Base**, il saldo limite consentito per i conti di Pagamento offerti da Flowe è quello massimo di € 75.000,00.

GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO: QUALI SONO E COME USARLI

LA CARTA DI DEBITO

Al tuo conto è collegata una carta di debito che ti consente di effettuare operazioni presso esercenti/ATM aderenti al circuito MasterCard entro i limiti del saldo disponibile presente sul conto.

La carta è virtualizzata all'interno dell'App, ma potrai richiederla anche su supporto fisico, con lo stesso numero identificativo. In quest'ultimo caso la carta di debito su supporto fisico potrebbe essere in materiale diverso (che comunque potremmo decidere di variare nel corso del tempo) a secondo del profilo in cui ti trovi al momento in cui la richiedi. Con la carta virtuale puoi fare pagamenti a favore di esercenti/fornitori tramite la rete internet o, se attivi sistemi di pagamento con noi convenzionati (per esempio Apple Pay o Google Pay) purché ci siano i presupposti (es. rispetto delle condizioni previste dai sistemi di pagamento come i limiti d'età etc), anche tramite POS a seconda di quanto consentito dal singolo sistema di pagamento.

Con la carta fisica potrai fare pagamenti tramite la rete internet e POS, oltre a prelevare denaro presso gli ATM. Tramite la nostra App puoi anche impostare dei limiti di spesa sulla carta oppure sospenderne temporaneamente l'operatività.

a) COME AUTORIZZI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

Un'operazione di pagamento può essere autorizzata:

- con digitazione del PIN;
- in modalità contactless, e cioè avvicinando semplicemente la carta fisica al POS, entro i limiti massimi di importo specificati più avanti per questa modalità. Oltre questi limiti ti sarà richiesta anche la digitazione del PIN;
- sulla rete internet, tramite la digitazione del nome e cognome del titolare, del numero di carta, della data di scadenza e del codice di sicurezza composto da 3 cifre posizionato sul retro della carta (cosiddetto cvc2), oltre ad altri dati che potrebbero essere eventualmente richiesti per la tua sicurezza (vedi il documento sulla sicurezza dei pagamenti tramite App/internet che trovi aggiornato sul nostro sito e sulla nostra App) come, in particolare, il MasterCard Secure Code, che viene attivato automaticamente insieme alla carta;
- nel caso di utilizzo di sistemi di pagamento convenzionati (per esempio Apple Pay o Google Pay), secondo le modalità previste dal relativo sistema di pagamento, come ad esempio in modalità contactless, cioè avvicinando semplicemente il tuo dispositivo mobile al POS.

Quando il pagamento è autorizzato con una delle modalità che ti abbiamo appena indicato, sarai identificato come il diretto esecutore dell'operazione e l'ordine di pagamento sarà considerato irrevocabile.

Tieni conto che non sono previsti massimali specifici per l'utilizzo della carta in modalità contactless e pertanto i massimali indicati sono comprensivi anche di questa modalità.

b) RINNOVO

La carta ha un periodo di validità di 5 anni. Quella virtuale sarà automaticamente sostituita all'interno dell'App mentre se ci hai chiesto anche la carta fisica, prima di ogni scadenza, ti invieremo quella nuova addebitandoti le eventuali spese previste.

Ci riserviamo di sostituire la carta, in ogni momento, per ragioni tecniche e/o di sicurezza.

c) SE LA CARTA VIENE RUBATA O SMARRITA

In questi casi devi telefonare immediatamente al numero 800.822.056 per chiamate dall'Italia e, al numero 0039 02.608.437.68 per chiamate dall'estero, specificati anche nell'App e sul nostro sito internet e fare quello che ti abbiamo già scritto nelle Norme del contratto Flowe su questo argomento (vedi qui).

d) RAPPORTI CON GLI ESERCENTI E MALFUNZIONAMENTI DEGLI ATM E DEI POS

Sappi che noi siamo totalmente estranei, e quindi non responsabili, in relazione ai rapporti e alle eventuali liti che dovessero sorgere tra te e i soggetti verso cui effettui i pagamenti con la tua carta per l'acquisto di merci o servizi (per esempio il negoziante); pensa, ad esempio, ai difetti dei beni o dei servizi acquistati o ai casi di consegna/erogazione avvenuta in ritardo, non avvenuta o avvenuta in modo parziale o, più in generale, ai casi di disservizi o situazioni simili.

Non potrai considerarci responsabili nemmeno per eventuali malfunzionamenti degli ATM e dei POS. Se dovessi accorgerti che gli ATM non funzionano correttamente devi evitare di utilizzarli.

e) PER LA TUA SICUREZZA

Per l'utilizzo della carta fisica devi scegliere un PIN che, per motivi di sicurezza, sarà visualizzabile solo all'interno della nostra App.

Il PIN è personale e segreto. Non devi mai comunicarlo o farlo conoscere ad altri, né annotarlo e conservarlo insieme alla carta o con modalità che consentano a malintenzionati di venirne facilmente in possesso o a conoscenza.

Per i tuoi acquisti via internet devi rispettare le indicazioni contenute nel documento sulla sicurezza dei pagamenti tramite App/internet. In particolare, ricordati di tenere sempre attive le notifiche di sicurezza che ti informano delle operazioni di pagamento che vengono fatte con la carta.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito di Flowe www.Flowe.com.

CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA CARTA DI DEBITO (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Rilascio di una carta di debito internazionale Mastercard - solo virtuale	0,00	0,00	0,00
Rilascio di una carta di debito internazionale Mastercard fisica* - una tantum	10,00	10,00	10,00(**)
Rilascio di una carta di debito internazionale Mastercard in seguito a furto e smarrimento	10,00	10,00	10,00
Prelievo di contante su circuito ATM in EURO	0,00 i primi due del mese, poi 0,50€***	0,00	0,00
Prelievo di contante su circuito ATM in valuta diversa dall'EURO	2% dell'importo prelevato (min. 3,00€)	1% dell'importo prelevato (min. 2,00€)	0,00
Consegna urgente nuova carta di debito (fisica)	30,00	30,00	30,00
Commissioni per pagamenti tramite carta di debito in valuta diversa da Euro	verrà applicato il tasso di cambio del circuito di pagamento senza commissioni aggiuntive	verrà applicato il tasso di cambio del circuito di pagamento senza commissioni aggiuntive	verrà applicato il tasso di cambio del circuito di pagamento senza commissioni aggiuntive
Servizio Alert di sicurezza	0,00	0,00	0,00
Limiti di prelievo di contante giornalieri (ATM Italia/Estero) su circuito Mastercard	500,00	500,00	500,00

*Per il **Conto di Base** categorie svantaggiate non sarà applicato alcun costo per emissione (**max una volta all'anno**).

Il **costo previsto al momento di emissione della carta non ti sarà addebitato se resti nel profilo friend per due mesi consecutivi dalla data di emissione con regolare pagamento del canone. In caso di passaggio a un profilo inferiore in questi due mesi il costo verrà addebitato al momento del passaggio.

***Per i clienti che hanno il **Conto di Base** tutti i prelievi sono gratuiti.

LA CARTA PREPAGATA

Se il titolare del conto è un genitore (o colui che ne svolge le funzioni) di un minorenne con età minima di 12 anni (ma anche con età inferiore a questo limite se in futuro lo consentiremo), potrà chiederci di emettere in suo favore una carta prepagata collegata al tuo conto.

La carta prepagata sarà intestata al minore (titolare autorizzato) che potrà eseguire operazioni di pagamento presso esercenti/ATM aderenti al circuito MasterCard entro i limiti del saldo disponibile presente sulla carta.

La carta prepagata è virtualizzata all'interno dell'App del solo titolare autorizzato, ma potrà essere richiesta, sempre a favore del titolare autorizzato, anche su supporto fisico, con lo stesso numero identificativo.

Con la carta virtuale il titolare autorizzato può fare pagamenti a favore di esercenti/fornitori tramite la rete internet o, se si attivano sistemi di pagamento con noi convenzionati (per esempio Apple Pay o Google Pay) perché ci sono i presupposti (es. rispetto delle condizioni previste dai sistemi di pagamento come i limiti d'età etc.), anche tramite terminali POS a seconda di quanto consentito dal singolo sistema di pagamento.

Con la carta fisica il titolare autorizzato può fare pagamenti tramite internet e POS, oltre a prelevare denaro presso gli ATM.

Poiché la carta prepagata è nella sola disponibilità del titolare autorizzato, tu non potrai utilizzare il denaro presente sulla carta per effettuare operazioni di pagamento dal conto a cui è collegata. In ogni caso, in qualità di

titolare del conto, avrai sempre la possibilità di visualizzare sull'App le operazioni effettuate dal titolare autorizzato, impostare preferenze e limiti di utilizzo della carta o sospenderne temporaneamente l'operatività. In questi casi dovrai avvisare il titolare autorizzato dei limiti o dei blocchi da te impostati.

In tutti i casi di chiusura del conto di pagamento o della carta prepagata, i soldi presenti sulla carta prepagata verranno trasferiti automaticamente sul conto.

Ricordati infine che sei pienamente responsabile nei nostri confronti per l'utilizzo che i titolari autorizzati faranno delle carte.

a) COME RICARICARE LA CARTA E SALDO MASSIMO CONSENTITO

La carta può essere ricaricata dal tuo conto o con altre modalità che potremo metterti in futuro a disposizione.

Sulla carta potranno essere accreditate somme di denaro a condizione che non venga superata la capienza massima sottoindicata. Ci riserviamo quindi di rifiutare operazioni in accredito che dovessero superare questa soglia.

b) COME SI AUTORIZZA UN'OPERAZIONE

Un'operazione di pagamento può essere autorizzata:

- con digitazione del PIN;
- in modalità Contactless, cioè avvicinando semplicemente la carta fisica al POS entro i limiti massimi di importo specificati più avanti per questa modalità. Oltre questi limiti sarà richiesta al titolare autorizzato anche la digitazione del PIN;
- sulla rete internet, tramite la digitazione del nome e cognome del titolare autorizzato, del numero di carta, della data di scadenza e del codice di sicurezza composto da 3 cifre posizionato sul retro della carta (cosiddetto cvc2), oltre ad altri dati che potrebbero essere eventualmente richiesti per la tua sicurezza (vedi il documento sulla sicurezza dei pagamenti tramite App/internet che trovi aggiornato sul nostro sito e sulla nostra App) come, in particolare, il MasterCard Secure Code, che viene attivato automaticamente insieme alla carta;
- nel caso di utilizzo di sistemi di pagamento con noi convenzionati (per esempio Apple Pay o Google Pay), secondo le modalità previste dal relativo sistema di pagamento, come ad esempio in modalità contactless, cioè semplicemente avvicinando il dispositivo mobile del titolare autorizzato al POS.

Quando il pagamento è autorizzato con una delle modalità che abbiamo appena indicato, il titolare autorizzato sarà identificato come il diretto esecutore dell'operazione e l'ordine di pagamento non potrà essere revocato.

Tieni conto che non sono previsti massimali specifici per l'utilizzo della carta in modalità contactless e pertanto i massimali indicati sono comprensivi anche di questa modalità.

c) RINNOVO

La carta ha un periodo di validità di 5 anni. Quella virtuale sarà automaticamente sostituita all'interno dell'App del titolare autorizzato, mentre se ci hai chiesto anche la carta fisica, prima di ogni scadenza, invieremo quella nuova addebitandoti le eventuali spese previste.

Ci riserviamo di sostituire la carta, in ogni momento, per ragioni tecniche e/o di sicurezza.

d) SE LA CARTA VIENE RUBATA O SMARRITA

In questi casi devi telefonare immediatamente al numero 800822056 per chiamate dall'Italia e, al numero 00390260843768 per chiamate dall'estero, riportati anche nell'App e sul nostro sito internet e fare quello che ti abbiamo già scritto nelle Norme su questo argomento ([vedi qui](#)).

e) RAPPORTI CON GLI ESERCENTI E MALFUNZIONAMENTI DEGLI ATM E DEI POS

Sappi che noi siamo totalmente estranei, e quindi non siamo responsabili, in relazione ai rapporti e alle eventuali liti che dovessero sorgere tra te e/o il titolare autorizzato e i soggetti verso cui vengono effettuati i pagamenti con la carta per l'acquisto di merci o servizi (per esempio il negoziante); pensa ad esempio ai difetti dei beni o dei servizi acquistati o ai casi di consegna/erogazione avvenuta in ritardo, non avvenuta o avvenuta in modo parziale; o, più in generale, ai disservizi o situazioni simili.

Non potrai considerarci responsabili per eventuali malfunzionamenti degli ATM e dei POS. Se gli ATM non dovessero funzionare correttamente occorre evitare di utilizzarli.

f) PER LA SICUREZZA

Per l'utilizzo della carta fisica il titolare autorizzato deve scegliere un PIN che, per motivi di sicurezza, sarà visualizzabile solo all'interno della nostra App.

Il PIN è personale e segreto. Non bisogna mai comunicarlo o farlo conoscere ad altri, né annotarlo e conservarlo insieme alla carta o con modalità che consentano a malintenzionati di venirne facilmente in possesso o a conoscenza.

Per gli acquisti via internet è necessario rispettare le indicazioni contenute nel documento sulla sicurezza dei pagamenti tramite App/internet. In particolare, devono essere sempre mantenute attive le notifiche di sicurezza che informano il titolare autorizzato delle operazioni di pagamento fatte con la sua carta quando sono uguali o superano le soglie di importo stabilite.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito di Flowe www.Flowe.com.

CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA CARTA PREPAGATA (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Rilascio carta prepagata collegata al conto Flowe – solo virtuale	Non Prevista	0,00	0,00
Numero carte massime richiedibili		3	5
Invio carta prepagata fisica - una tantum		5,00	0,00
Invio nuova carta fisica in seguito a furto e smarrimento		10,00	10,00
Prelievo di contante su circuito ATM in EURO		0,00 i primi due prelievi al mese poi 1,00€	0,00
Prelievo di contante su circuito ATM in valuta diversa dall'EURO		2% del prelievo (min. 3,00€)	0,00
Ricarica Carta Prepagata collegata al conto Flowe		0,00	0,00
Saldo massimo prepagata		1.500,00	1.500,00
Limiti di prelievo di contante giornalieri (ATM Italia/Estero) su circuito Mastercard		500,00	500,00
Lista movimenti:			
• Cartacea		5,50	5,50
• Telematica		0,00	0,00

I SERVIZI DI PAGAMENTO: QUALI SONO E COME USARLI

IL BONIFICO - SEPA

È un servizio con cui, attraverso l'App o altre modalità che ti potremmo mettere a disposizione in futuro, ci ordini di trasferire una somma di denaro dal tuo conto a un altro conto - aperto presso un Paese che fa parte dell'area SEPA - nel rispetto delle tue istruzioni (se vuoi vedere i paesi che ne fanno parte puoi andare sul sito sepaItalia.eu). L'ordine (i) viene eseguito sulla base dell'identificativo unico, in questo caso l'IBAN del beneficiario, che devi fornirci per eseguire l'operazione e (ii) deve essere da noi ricevuto in una giornata operativa entro l'orario massimo indicato nella tabella sotto riportata. L'ordine inviato oltre questo orario, come ti abbiamo detto nelle Norme del nostro contratto, lo considereremo ricevuto nella giornata operativa immediatamente successiva.

Puoi chiederci di eseguire bonifici - SEPA solo in valuta euro.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito di Flowe www.Flowe.com.

GIORNATA OPERATIVA	ORARIO MASSIMO
Lunedì – Venerdì (esclusi festivi)	16:00

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL BONIFICO – SEPA (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Bonifico – SEPA* in ingresso e in uscita**	0,00	0,00	0,00
Bonifico – extra SEPA*** in ingresso e in uscita	Nd	Nd	Nd
Ordine permanente di bonifico	0,00	0,00	0,00

* da e verso Paesi UE/EEA nonché Andorra, Liechtenstein, Monaco, San Marino, lo Stato della Città del Vaticano/Santa Sede (L'elenco paesi SEPA è disponibile all'indirizzo <http://www.sepaitalia.eu>)

** Non sono previsti limiti di importo giornalieri/mensili

*** da e verso Paesi al di fuori di UE/EEA nonché Andorra, Liechtenstein, Monaco, San Marino, lo Stato della Città del Vaticano/Santa Sede (L'elenco paesi SEPA è disponibile all'indirizzo <http://www.sepaitalia.eu>)

IL BONIFICO SEPA ISTANTANEO (non ancora disponibile, ma arriverà ☺)

È un bonifico - SEPA, con la differenza che il tuo ordine viene eseguito in pochi secondi, così come l'accredito dell'importo sul conto del beneficiario.

L'esito dell'esecuzione dell'operazione ti sarà comunicato in tempo reale tramite la nostra App o altre modalità (es. SMS).

Ricordati che l'ordine è irrevocabile nel momento in cui lo riceviamo.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito di Flowe www.Flowe.com.

GIORNATA OPERATIVA	ORARIO MASSIMO
Tutti i giorni	Nessun orario limite

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL BONIFICO ISTANTANEO (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Bonifico – SEPA* istantaneo in ingresso	0,00	0,00	0,00
Bonifico – SEPA* istantaneo in uscita	1,50	0,00 i primi due bonifici del mese poi 1,50€	0,00

* da e verso Paesi UE/EEA nonché Andorra, Liechtenstein, Monaco, San Marino, lo Stato della Città del Vaticano/Santa Sede (L'elenco paesi SEPA è disponibile all'indirizzo <http://www.sepaitalia.eu>)

GIROCONTO TRA UTENTI FLOWE

E' un servizio che ti permette di trasferire del denaro dal tuo conto a un altro conto Flowe.

A questo fine l'App Flowe avrà accesso alla tua rubrica di contatti registrati per consentirti di trovare più facilmente i numeri telefonici dei possibili beneficiari.

Il tuo ordine viene eseguito sulla base dell'identificativo unico che, in questo caso, corrisponde al numero di telefono (mobile) del beneficiario e che ci devi necessariamente fornire per consentire l'esecuzione dell'operazione.

L'ordine è eseguito in pochi secondi, così come l'accredito dell'importo sul conto del beneficiario che ha presso di noi.

L'esito dell'esecuzione dell'operazione ti sarà comunicato in tempo reale tramite la nostra App.

GIORNATA OPERATIVA	ORARIO MASSIMO
Tutti i giorni	Nessun orario limite

CONDIZIONI ECONOMICHE DI GIROCONTO TRA UTENTI FLOWE (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Trasferimento di denaro tra clienti Flowe	0,00	0,00	0,00

SERVIZIO DI VERSAMENTO CONTANTI TRAMITE PARTNER CONVENZIONATI

Da chi è offerto

È offerto, ad oggi, tramite il nostro partner Mooney S.p.A.. In ogni caso i partner potranno cambiare nel corso del tempo, così la specifica operatività e i relativi limiti, che potrebbero essere diversi da quelli che ti spieghiamo sotto. Se dovesse succedere, te lo faremo sapere 😊

I partner e/o gli esercenti convenzionati li trovi sempre aggiornati all'interno dell'App, nella sezione dedicata. Qui troverai anche gli orari in cui sarà disponibile il servizio.

Come fare a versare i contanti e con quali limiti

È possibile versare i soldi tramite apposita funzione all'interno dell'App, secondo le modalità operative (ad esempio, generazione di un QRcode o simile con conferma/autorizzazione all'operazione) e le procedure di sicurezza che potranno variare nel corso del tempo. Il codice identificativo unico necessario per eseguire l'operazione di versamento è il tuo codice IBAN.

LIMITI DI VERSAMENTO	
per singola operazione	€ 250,00 (con un minimo di € 25,00)
giornaliero	€ 500,00
mensile	€ 1.000,00

Quando viene eseguita l'operazione

I soldi saranno a disposizione sul tuo conto nella stessa giornata in cui li verserai.

Possibilità per Flowe di sospendere, eliminare o modificare il Servizio

Siccome l'erogazione del Servizio dipende dall'operatività e dagli accordi con i nostri partner, potremmo trovarci nelle condizioni di doverlo sospendere o eliminare informandoti per tempo della nostra decisione. Potremmo anche modificare i limiti di versamento complessivi o altri aspetti. Anche in questo caso ti avviseremo per tempo.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI VERSAMENTO CONTANTI

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Versamento di contante presso Partner/Esercente convenzionato	2,70*	2,20	1,60

* Per i clienti che hanno il **Conto di Base** – categorie svantaggiate sono previsti 12 versamenti gratuiti all'anno.

SERVIZIO PAGAMENTO PAGO PA, CBILL, BOLLETTINI POSTALI E RICARICHE TELEFONICHE (già disponibili) MAV (non ancora disponibile, ma arriverà ☺)

Con la nostra App tu puoi ordinarci di pagare Mav, CBill, PagoPa (tramite CBill) e bollettini postali, trasferendo il denaro dal tuo conto a quello del beneficiario sulla base dell'identificativo unico indicato nel bollettino.

Esistono diversi tipi di bollettini: alcuni già precompilati dal beneficiario e altri "in bianco" (in quest'ultimo caso devi inserire tu tutte le informazioni necessarie per consentirci di eseguire l'ordine).

Ricorda che l'ordine di pagamento deve essere da noi ricevuto in una giornata operativa entro l'orario massimo indicato nella tabella riportata qui sotto. L'ordine inviato oltre l'orario massimo si considera ricevuto nella giornata operativa immediatamente successiva.

Sarà possibile effettuare anche ricariche telefoniche dei principali operatori di telefonia mobile.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito di Flowe www.Flowe.com.

GIORNATA OPERATIVA	ORARIO MASSIMO
Lunedì – Venerdì (esclusi festivi)	Nessun orario limite

CONDIZIONI ECONOMICHE DI MAV, BOLLETTINI POSTALI, CBILL, PAGOPA, RICARICHE TELEFONICHE (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
MAV	0,00	0,00	0,00
Bollettini postali*	2,00	1,50	1,50
Pagamento CBILL/PagoPA	2,00	1,50	0,00
Ricariche telefoniche	0,00	0,00	0,00

*Inclusa commissione Poste Italiane

SERVIZIO DI ADDEBITO DIRETTO

È un servizio che consente a un soggetto (il beneficiario) di incassare un credito che ha verso di te sulla base di una tua preventiva autorizzazione, che puoi dare a noi o direttamente a lui. L'autorizzazione deve essere data attraverso la firma di un mandato e può riferirsi a una operazione singola o a più operazioni (addebito diretto ricorrente o ripetitivo).

Per esempio, pensa all'autorizzazione che dai al tuo gestore telefonico (beneficiario) di far addebitare le bollette in automatico sul tuo conto.

Per saperne di più:

la Guida pratica "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che permette di conoscere come funzionano gli strumenti di pagamento da utilizzare per fare acquisti online, a quali rischi si possa essere esposti e

le tutele azionabili in caso di problemi nell'utilizzo degli stessi, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito di Flowe www.Flowe.com.

GIORNATA OPERATIVA	ORARIO MASSIMO
Lunedì – Venerdì (esclusi festivi)	10:30

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI ADDEBITO DIRETTO (in Euro)

CONDIZIONI ECONOMICHE	FAN	FLEX	FRIEND
Addebito diretto	0,00	0,00	0,00

LA NOSTRA APP

Puoi utilizzare tutti i Servizi tramite la nostra App installata sul tuo dispositivo mobile.

Puoi accedere all'App tramite la password e/o il PIN (a seconda di quello che ti metteremo a disposizione) che sceglierai in fase di registrazione e che potrai successivamente cambiare, nel rispetto delle nostre procedure di sicurezza. Potrai anche sostituire la password e/o il PIN con criteri di autenticazione biometrica (es. impronta digitale) da te registrati sul tuo dispositivo mobile, se dotato delle caratteristiche tecniche di sicurezza necessarie per farlo.

Devi custodire con ogni cura il tuo dispositivo su cui è installata l'App e non devi mai consentirne l'accesso a terzi. Dovrai avere cura anche della tua Password o del PIN, nonché dei codici temporanei "usa e getta" che riceverai e, in generale, dei codici di sicurezza che avrai a disposizione e non dovrai in alcun modo divulgarli o cederli a terzi, anche per brevi periodi. Per esempio, dovrai mantenere sempre attive le funzioni di blocco del tuo dispositivo scegliendo una modalità di blocco sicura.

Se perdi o ti rubano il dispositivo mobile ce lo devi comunicare immediatamente tramite la nostra App o il nostro sito, seguendo le istruzioni che troverai. Ricorda anche quello che ti abbiamo scritto nelle [Norme](#) su questo argomento.

Utilizzando l'App tu ci garantisci di essere l'unico utilizzatore del dispositivo mobile su cui l'App è installata e del numero di telefono che hai registrato e sui quali noi possiamo inviare (i) codici di sicurezza per consentirti di operare oppure (ii) notifiche o, più in generale, comunicazioni.

Sull'App potremo anche permetterti di inserire e conservare immagini e/o note per interagire con altri utenti oppure per aggiungere dettagli ai tuoi movimenti finanziari o altre finalità simili. Nel caso ti permettessimo di fare questo, ti impegni a non caricare immagini e/o note contrarie alla legge o che possano essere considerate offensive o discutibili assumendotene la piena responsabilità.

Ti impegni a rispettare le nostre procedure di sicurezza che saremo liberi di cambiare nel corso del tempo per aumentarne l'efficacia. Per esempio, potremmo cambiare la modalità di accesso all'App o fornirti dei nuovi codici riservati o dei nuovi strumenti per la loro generazione. In tutti i casi, te lo faremo sapere in tempo utile.

Potremmo anche modificare o sospendere l'utilizzo dell'App e/o dei servizi in qualsiasi momento per ragioni di sicurezza o per interventi di manutenzione.

Sull'App potremo consentirti anche l'accesso a contenuti o servizi ulteriori rispetto a quelli regolati da questo contratto, anche forniti da terzi. In questo caso ti spiegheremo come accedervi o come utilizzare i servizi richiedendoti, se necessario, una specifica adesione.

FUNZIONI A VALORE AGGIUNTO

Desideriamo che chi aderisca a Flowe lo faccia in modo consapevole, fin dall'inizio. Ed è importante che tu abbia ben chiaro questo aspetto che riguarda noi e i nostri rapporti con te e anche l'uso accurato che faremo dei tuoi dati personali.

La caratteristica essenziale di Flowe infatti è che noi vogliamo essere una comunità di persone che chiedono di ricevere servizi in funzione delle loro caratteristiche, delle loro azioni, scelte e comportamenti.

Cosa significa? Semplicemente che vogliamo fornirti tanti servizi costruiti su misura per te, vogliamo darti quello che gli altri non ti propongono e per farlo dobbiamo poter tenere conto delle tue azioni, delle tue scelte, dei tuoi comportamenti. Per conoscerti e darti vantaggi. Consideriamo che questo faccia parte integrale dei nostri obblighi

verso di te e siamo certi che lo apprezzerai. Per fare questo nel corso del tempo ti potremo mettere a disposizione all'interno dell'App delle particolari funzioni che abbiamo definito a "valore" aggiunto. Queste funzioni potrebbero avere per esempio lo scopo di semplificarti la gestione del denaro e dei tuoi pagamenti, oppure potrebbero riguardare suggerimenti (o informazioni) che ti potremo dare per l'adozione di comportamenti più sostenibili per l'ambiente e/o per la società, oppure per raggiungere o migliorare il tuo benessere psico-fisico o per intraprendere insieme a noi e ai nostri partner percorsi formativi e/o educativi e/o per costruire le tue abilità e le tue competenze o, ancora, per aiutarti ad avere una migliore gestione o valorizzazione delle tue finanze o per supportarti nel raggiungimento di un tuo obiettivo per proteggere ciò che per te è importante. Nel darti questi suggerimenti o informazioni ci baseremo sulle tue abitudini e dati di spesa o di utilizzo dell'app e/o dei servizi che potrai scegliere di utilizzare nel corso del tempo.

COME COMUNICHIAMO E DOCUMENTI CHE TI INVIAMO

a) MODALITÀ CON CUI POSSIAMO COMUNICARE

Se hai bisogno di comunicare con noi lo puoi fare attraverso la nostra App o tramite e-mail, messaggistica istantanea o secondo le modalità che saranno disponibili nel corso del tempo. Puoi anche scriverci in modo tradizionale mandandoci la comunicazione tramite raccomandata a/r o tramite posta semplice.

Se abbiamo bisogno di comunicare con te lo faremo, allo stesso modo, tramite la nostra App oppure via e-mail o raccomandata a/r o, ancora, tramite posta semplice. Tieni conto che noi facciamo affidamento sulla correttezza degli indirizzi (anche e-mail) che ci hai dato.

Se dovesse esserci qualche cambiamento ce lo devi comunicare per iscritto prima possibile secondo le modalità che troverai descritte in App.

Se sei minorenne o se non ti sei assunto gli obblighi del contratto dopo che sei diventato maggiorenne, le comunicazioni saranno inviate anche a chi ha firmato per te il contratto.

b) COMUNICAZIONI CHE TI INVIAMO PERIODICAMENTE E RICHIESTA DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE

Almeno una volta all'anno, a meno che non ci accordiamo per un invio più frequente oppure non sia previsto alcun invio (come nel caso della nostra carta prepagata i cui movimenti sono sempre disponibili in App salvo che tu non li richiedi in formato cartaceo pagando il relativo costo), ti invieremo o ti metteremo a disposizione sempre tramite la nostra App:

- un estratto conto, nel quale saranno elencate tutte le operazioni da te effettuate nel periodo a cui l'estratto conto si riferisce;
- un Documento di Sintesi, contenente tutte le condizioni economiche applicate al conto e ai servizi (per esempio quanto ti costa il canone del conto, etc.) nonché
- un riepilogo delle spese (SOF), che riporta tutte le spese che hai sostenuto per il conto e per i servizi in quel periodo (per esempio quanto hai effettivamente pagato per il canone etc.).

Tu hai diritto di ottenere, in qualunque momento e in maniera gratuita tramite la nostra App, la copia del contratto che hai firmato con noi e del Documento di Sintesi aggiornato e la copia della documentazione relativa a singole operazioni che sono state effettuate.

Se sei minorenne o se non ti sei assunto gli obblighi del contratto dopo che sei diventato maggiorenne, le comunicazioni le manderemo anche a chi ha firmato per te il contratto.

c) LINGUA DELLE COMUNICAZIONI E DEL CONTRATTO

Tutte le comunicazioni che ti inviamo sono scritte in italiano, così come tutta la documentazione che compone il nostro contratto.

RECESSO, TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA RAPPORTO, TEMPI PREVISTI DALLA LEGGE PER IL TRASFERIMENTO DEL CONTO DI PAGAMENTO, RECLAMI E LEGGE APPLICABILE

a) RECESSO (vedi [Norme](#))

b) TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA RAPPORTO PREVISTI (vedi [Norme](#))

c) TEMPI PREVISTI DALLA LEGGE PER IL TRASFERIMENTO DEL CONTO DI PAGAMENTO

Hai diritto di trasferire gratuitamente, in tutto o in parte, i servizi di pagamento collegati al tuo conto e/o l'eventuale saldo disponibile, anche senza dover chiudere il rapporto, su un conto di pagamento a te intestato che hai presso un altro istituto di pagamento o una banca.

Il trasferimento viene eseguito, se non ci sono cause che lo impediscono, entro 12 giorni lavorativi da quando lo chiedi all'istituto o alla banca presso cui intendi trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo.

Per maggiori informazioni puoi consultare la Guida al Servizio di Trasferimento disponibile sulla App

d) RECLAMI

Se hai qualcosa di cui lamentarti, puoi inviarci un reclamo tramite:

- la nostra App utilizzando l'apposita funzione;
- Posta elettronica, all'indirizzo reclami@flowe.com;
- posta cartacea indirizzata a Flowe S.p.A. Società Benefit, Ufficio Reclami, Via F. Sforza 15, 20079, Basiglio (MI);
- posta elettronica certificata (PEC), all'indirizzo Reclami@pec.flowe.com;

Ti daremo una risposta entro 15 giornate operative dalla data di ricezione del reclamo. Eccezionalmente, se non dovessimo risponderti entro questo termine, ti manderemo una prima comunicazione spiegando le ragioni del ritardo. Ad ogni modo, dobbiamo rispondere al tuo reclamo entro un massimo di 35 giornate operative da quando lo abbiamo ricevuto.

Se invece il tuo reclamo riguarda richieste di rimborso per operazioni programmate disposte dal beneficiario o per il suo tramite (cioè operazioni di addebito diretto) ti risponderemo entro 10 giorni lavorativi.

Se non sei soddisfatto della nostra risposta o non hai ricevuto riscontro entro questo termine, puoi rivolgerti:

- all'Arbitro Bancario Finanziario ABF (per sapere come fare, consulta il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o chiedi presso le Filiali della Banca d'Italia, o ancora chiedi direttamente a noi), puoi inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet di Flowe nella sezione dedicata alla Trasparenza; oppure

-agli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia (tra cui il Conciliatore Bancario Finanziario).

Sappi che se hai intenzione di rivolgerti a un giudice, prima dovrai necessariamente provare a risolvere il nostro problema tramite uno dei procedimenti che ti abbiamo detto sopra.

Infine, hai anche il diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia segnalando ciò che a tuo parere non è stato fatto in modo corretto. Per informazioni vai sul sito www.bancaditalia.it.

Se vuoi informazioni su come usiamo i tuoi dati, puoi inviarci una richiesta a cui daremo risposta entro un mese. Abbiamo comunque la possibilità di ritardare la risposta per altri 2 mesi se la tua richiesta fosse complessa. In ogni caso ti informeremo entro un mese da quando ci hai scritto per spiegarti le ragioni dell'eventuale ritardo.

Qualora non fossi soddisfatto della nostra risposta o se ti rispondessimo in ritardo potrai presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

e) LEGGE APPLICABILE

Il nostro contratto e i nostri rapporti sono regolati dalla Legge italiana.

GLOSSARIO

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
Bonifico – SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Bonifico – extra SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali è possibile utilizzare le somme versate.
Documentazione relativa a singole operazioni	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o su tua richiesta.
Messaggistica istantanea	Sistema di comunicazione in tempo reale che utilizza la rete internet.

Ordine permanente di bonifico	Trasferimento periodico di una determinata somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, eseguito dalla banca/intermediario secondo le istruzioni del cliente
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
PISP (<i>Payment Initiation Service Provider</i>)	Soggetto da te incaricato che ci trasmette, per tuo conto, un ordine di pagamento da eseguire a favore di un'altra persona (beneficiario). In altri termini il PISP si mette in mezzo fra te e noi nel richiederci l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
Ricarica carta prepagata	Accreditamento di somme su una carta prepagata.
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto che è possibile utilizzare.
Tenuta del conto	Flowe gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sul versamento di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento del contante nel proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.