

**Guida all'utilizzo della**  
**nuova Carta di Credito CheBanca!**

# Indice

---

<b>La nuova Carta di Credito CheBanca!</b>	p 3
<b>Come accedere ai servizi della Carta</b>	p 3
<b>Una Carta, tante nuove funzioni</b>	p 4
<b>Limite di utilizzo mensile</b>	p 5
<b>Sicurezza</b>	p 5
<b>Gestione contatti</b>	p 7
<b>Protezione per gli acquisti online</b>	p 7
<b>Assicurazione inclusa</b>	p 8
<b>Assistenza</b>	p 8
<b>FAQ</b>	p 9

# La nuova Carta di Credito CheBanca!

CheBanca! ha scelto Nexi (Nexi Payments S.p.A) come partner per offrirti una **nuova Carta di Credito** con **servizi e tecnologie evolute**: l'obiettivo è fornire un maggior livello di tutela e funzionalità sempre più innovative, senza variare le condizioni economiche applicate.

La nuova Carta di Credito CheBanca! è **contactless** e grazie al circuito Mastercard è adatta per acquisiti e pagamenti **in tutto il mondo**, anche **online**. È inoltre abilitata alla tecnologia **CHIP&PIN**: per effettuare prelievi e autorizzare pagamenti nei negozi fisici **sarà richiesto l'inserimento del PIN**, eccetto per le transazioni contactless entro la soglia massima di 50€.

Il **canone** continuerà ad essere **azzerabile** se la utilizzi **per almeno 5.000€** in un anno.

La Carta sarà attiva e utilizzabile a partire dalla data indicata nella comunicazione che hai già ricevuto, relativa alla proposta di modifica unilaterale del contratto che disciplina la Carta di Credito.



## Importante

Il **numero**, la **scadenza** e il **PIN** saranno **differenti** rispetto a quelli della Carta che stai attualmente utilizzando.

Segnaliamo inoltre che, a partire dalla data di validità della nuova Carta di Credito CheBanca!, sarà fondamentale che **tu gestisca il trasferimento** di eventuali **pagamenti ricorrenti** (ad esempio relativi a utenze, abbonamenti, servizi di streaming, palestre ecc.) in essere sulla Carta che stai attualmente utilizzando: è importante che **comunichi all'esercente** il numero della nuova Carta per mantenere attiva la domiciliazione.

# Come accedere ai servizi della Carta

A partire dalla data in cui la nuova Carta di Credito CheBanca! sarà attiva e utilizzabile, potrai accedere al **portale dedicato** e all'**App Nexi Pay** per **gestire** tutte le **funzionalità evolute** di cui dispone.

## Portale dedicato

Ti permette di **gestire** la Carta e usufruire dei **servizi** associati come PIN View, Pausa Carta e Spending Control. Il portale è accessibile da **Area Clienti** e **App CheBanca!**, in qualsiasi momento.

Come fare per accedere?

- Da **Area Clienti CheBanca!**:  
*Gestione Carta > Accedi al portale;*
- da **App CheBanca!**:  
*Carta d'interesse > Gestione Carta.*

Il **numero di cellulare** associato alla Carta di Credito CheBanca! deve essere **univoco** per ciascun cliente. In caso contrario, al primo accesso al portale ti sarà richiesto di indicare un nuovo numero.

## App Nexi Pay

Puoi avere la Carta sempre disponibile sui tuoi device e accedere a ulteriori servizi come l'attivazione di **notifiche push** e il **riconoscimento biometrico**. È possibile inoltre associare la Carta ai servizi di **mobile payments** come Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay.

Come fare per accedere?

- Se **hai** già l'**App Nexi Pay** sarà sufficiente accedere e troverai la tua nuova Carta in digitale;
- se **non hai** ancora l'**App Nexi Pay**, dopo averla scaricata, dovrai procedere con la registrazione.

# Una Carta, tante nuove funzioni



## Pin View

Il PIN è sempre **visualizzabile** sul **portale dedicato** accessibile da Area Clienti e App CheBanca! e sull'**App Nexi Pay**.



## Pin Change

Il PIN è **modificabile** dagli **ATM abilitati**. Potrai così impostare la combinazione che preferisci in autonomia e sicurezza.



## Spending Control

Il servizio gratuito per **personalizzare** l'utilizzo della Carta, inibendo i pagamenti per alcune **categorie merceologiche** e/o **aree geografiche**. Consente inoltre di impostare il **canale di utilizzo**, abilitando o disabilitando prelievi, pagamenti con il POS e online.



## Pausa Carta

Grazie al servizio di Spending Control, puoi **mettere in pausa** per **48 ore** la Carta e cercarla in tutta **tranquillità** se non la trovi: potrai **riattivarla in anticipo** in qualsiasi momento e in totale autonomia.



## Mobile Payments

Con l'App Nexi Pay puoi associare la Carta a Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay, per **pagare** comodamente con **smartphone** o **smartwatch**.

Ti informiamo che anche se l'attuale Carta di Credito CheBanca! è associata a Samsung Pay, è necessario effettuare una **nuova registrazione** per la nuova Carta.

# Limite di utilizzo mensile

La nuova Carta di Credito CheBanca! sarà abilitata al circuito Mastercard.

L'importo **massimo** di **spesa mensile** ("limite di utilizzo") **resterà il medesimo** di quello della precedente Carta; non varieranno neppure la modalità e le tempistiche di addebito delle somme spese.

Ti ricordiamo che sarà possibile richiedere la **modifica dei limiti di utilizzo** contattando il tuo Advisor di riferimento, il Servizio Clienti al numero verde 800.10.10.30 oppure recandoti in una delle nostre Filiali.

# Sicurezza



## Avvisi di sicurezza

Puoi ricevere un SMS quando effettui pagamenti o prelievi per importi pari o superiori a 200€. **Per maggiore sicurezza**, consigliamo di **modificare** questo importo fino alla **soglia di 50€** (servizio gratuito) oppure scegliere di ricevere un SMS a pagamento\* anche per tutte le transazioni di importo compreso tra 2€ e 50€.

Gli avvisi di sicurezza gratuiti per operazioni pari o superiori a 200€ sono **da subito attivi** se il **numero di cellulare** associato alla Carta è **univoco**. In caso contrario, al primo accesso al portale dedicato dovrai indicare un numero unicamente a te associato; una volta fatto, il servizio sarà immediatamente disponibile.



## Notifiche Push

Puoi attivarle dall'**App Nexi Pay**, così da ricevere **gratuitamente** avvisi che ti informano ogni volta che la Carta viene utilizzata per **operazioni** d'importo **pari o superiore a 2€**. Ti ricordiamo che, abilitando la ricezione delle notifiche push, gli avvisi di sicurezza via SMS saranno sospesi.



## ioSicuro

Il servizio **invia un SMS gratuito** che ti avvisa di eventuali transazioni a possibile **rischio frode** sulla tua Carta di Credito CheBanca!.

Al momento dell'invio del messaggio la Carta viene **momentaneamente bloccata**: per sbloccarla è sufficiente **rispondere all'SMS** seguendo le istruzioni indicate e confermando la validità dell'operazione.

Qualora non sia stato tu ad effettuare la spesa segnalata, dovrai **contattare** tempestivamente il numero **02.345.444**.

ioSicuro è **da subito attivo** se il **numero di cellulare** associato alla Carta è **univoco**. In caso contrario, al primo accesso al portale dedicato dovrai indicare un numero unicamente a te associato; una volta fatto, il servizio verrà immediatamente reso disponibile.



## E-mail alert

Attivando questo servizio, dal portale dedicato e dall'App Nexi Pay, ricevi con cadenza settimanale il riepilogo dei movimenti degli ultimi sette giorni effettuati con la Carta.



## ioControllo

Ti consente di ricevere ogni settimana una **notifica gratuita** oppure un **SMS a pagamento\*** che riporta l'**ammontare delle spese** effettuate con la Carta dal primo giorno del mese fino al giorno precedente l'invio della comunicazione.

Il servizio è attivabile esclusivamente dall'**App Nexi Pay** se si sceglie di ricevere le **notifiche**; se si prediligono gli **SMS**, ioControllo può essere abilitato **anche dal portale dedicato**.

Dalla data di inizio di validità della Carta di Credito CheBanca!, potrai sempre verificare l'attivazione dei servizi di sicurezza da portale dedicato e App Nexi Pay.

\* Il costo di ciascun SMS facoltativo è di 0,16 € e verrà addebitato dal proprio operatore telefonico indipendentemente dal piano tariffario e da eventuali promozioni in essere con lo stesso operatore.

## Gestione contatti

---

Il tuo **numero di cellulare** e **indirizzo e-mail** verranno utilizzati per inviarti **alert e informazioni**.

Dalla data di inizio di validità della nuova Carta di Credito CheBanca!, ti consigliamo pertanto di **verificare** che **i contatti** associati alla Carta **siano aggiornati**: puoi farlo dall'Area Clienti nella sezione *Il mio profilo > Gestione profilo > Contatti e alert*.

È fondamentale che **il numero di cellulare** associato alla Carta **sia unicamente a te collegato**. In caso contrario, al primo accesso al portale dedicato o all'App Nexi Pay ti sarà richiesto di inserirne uno valido e univoco.

Se invece volessi **variare l'indirizzo e-mail** contatta il numero 02.345.444.

## Protezione per gli acquisti online

---

La Carta di Credito CheBanca! è **protetta** dal **3D Secure**, il servizio gratuito che previene eventuali utilizzi illeciti della Carta quando effettui **pagamenti online**.

Per **confermare** un **acquisto online** è necessario utilizzare una delle seguenti modalità di autenticazione forte:

- **riconoscimento biometrico**, attivabile dall'App Nexi Pay, che consente di autorizzare il pagamento con l'**impronta digitale** o il **riconoscimento facciale**, in modo semplice e veloce;
- **OTP** unitamente a **Nexi Key6**. La prima è una **password temporanea** inviata da Nexi via SMS, mentre la seconda è una **password statica e personale**, da te scelta e associata alla Carta.

Dalla data di inizio di validità della Carta di Credito CheBanca!, potrai verificare la corretta attivazione del 3D Secure dal portale dedicato o dall'App Nexi Pay. **Al primo accesso** ad uno di questi canali, ti verrà inoltre richiesto di **impostare il Nexi Key6**; sarà necessario scegliere una password statica personale anche se hai già attivato il Mastercard Identity Check per la tua attuale Carta di Credito CheBanca!. Ti ricordiamo infatti che il Mastercard Identity Check non sarà più attivo sulla nuova Carta di Credito CheBanca!.

**Se hai già attivato** il Nexi Key6 sulla **Carta di Debito CheBanca! International**, sarà comunque necessario generare una **password statica specifica** per la Carta di Credito CheBanca!.

Per le condizioni si rinvia al Regolamento 3D Secure e al Documento di Strong Customer Authentication disponibili su [chebanca.it](http://chebanca.it) alla sezione *Trasparenza > Altri documenti*.

## Assicurazione inclusa

Grazie alla partnership con Nexi, è inclusa e gratuita la **polizza assicurativa multirischi** che, attualmente, comprende le seguenti principali coperture:

- protezione dedicata ai viaggi;
- protezione per acquisti effettuati con la Carta;
- tutela legale per i casi di cyber risk, come ad esempio il furto di identità.

Se hai subito un **sinistro**, puoi contattare **24 ore su 24** i seguenti recapiti:

- numero verde **800.02 01 69**;
- numero nero **02.34.98.01.36**.

Termini e condizioni della polizza disponibili su [chebanca.it](https://chebanca.it), sezione *Trasparenza > Altri documenti*.

## Assistenza

Per assistenza o informazioni:

### Blocco e sostituzione Carta

Numero verde: **800.15.16.16**  
 Dall'estero: **+39.02.34980 020\*\*\***  
 Dagli USA: **1.800.473.6896\*\*\*\***

### Informazioni sulla Carta

**02.345.444\*\***, attivo 24 ore su 24.  
 Disponibile con operatore da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 20:00.  
 Dall'estero: **+39.02.34980 020\*\*\***  
 Dagli USA: **1.800.473.6896\*\*\*\***

### Segnalazioni sui pagamenti

Per effettuare **segnalazioni** relative ai **pagamenti** puoi contattare sia i numeri per "Blocco e Sostituzione Carta" sia quelli per "Informazioni sulla Carta".

\*\* Numero soggetto a tariffazione urbana secondo l'operatore telefonico utilizzato.

\*\*\* È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi.

\*\*\*\* Numero verde accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

A disposizione invece il **Servizio Clienti CheBanca!** al numero verde **800.10.10.30** per richiedere informazioni sul conto corrente collegato alla Carta.



Per presentare invece un Reclamo puoi scrivere all'**Ufficio Reclami** di CheBanca! utilizzando una delle seguenti modalità:

- **lettera raccomandata** A/R da trasmettere all'indirizzo Viale Bodio 37, Palazzo 4 - CAP 20158 – Milano;
- **posta elettronica** all'indirizzo e-mail: soluzioni@chebanca.it oppure posta elettronica certificata all'indirizzo: soluzioni.chebanca@legalmail.it;
- **form** compilabile su chebanca.it, sezione "Reclami".

## FAQ

---

### **Che cosa fare se chiudo il Conto Corrente o estinguo la Carta di Credito CheBanca!?**

Non è necessaria la restituzione della Carta; sarà sufficiente tagliarla dal momento che non sarà più utilizzabile.

### **Il PIN della nuova Carta di Credito CheBanca! è uguale a quello della precedente?**

No, il PIN è differente e non verrà spedito, ma sarà visualizzabile in digitale, a partire dalla data in cui la Carta sarà valida e operativa, sul portale dedicato accessibile da Area Clienti e App CheBanca! e sull'App Nexi Pay.

### **Come posso recuperare il PIN della Carta, se non lo ricordo?**

Il PIN è sempre visualizzabile in digitale:

- dal portale dedicato: *Gestisci carta > Pagamenti online e in negozio > PIN Carta*
- dall'App Nexi Pay: *Visualizza dati carta > PIN carta*

Se ne hai necessità, potrai anche richiedere l'invio del PIN in formato cartaceo o tramite SMS chiamando il numero 02.345.444\*\*.

### **La Carta può essere da subito utilizzata in modalità contactless?**

No, per utilizzare la Carta in modalità contactless, il primo acquisto dovrà essere effettuato inserendola nel POS e digitando il suo PIN.

### **Dove verranno accreditati eventuali rimborsi relativi ad acquisti fatti con l'attuale Carta di Credito, quando la stessa non sarà più attiva?**

Riceverai i rimborsi a cui hai diritto sul Conto Corrente CheBanca! collegato alla Carta di Credito.

### **Cosa fare se l'attuale Carta è associata a un tuo account in essere su un sito di e-commerce o di un servizio di pagamento online?**

Per utilizzare la nuova Carta di Credito CheBanca! sui siti a cui sei registrato, a partire dalla data di validità della stessa, aggiorna i dati inserendo quelli della nuova Carta.

### **Come effettuare una segnalazione relativa ad un pagamento che non riconosco?**

Per contestare le spese che non riconosci contatta il numero 02.345.444\*\*.

**Che cosa fare se la Carta di Credito CheBanca! non è più funzionante?**

Puoi richiederne la sostituzione contattando il numero 02.345.444\*\* (dall'estero: +39 02 34980 020\*\*\*; dagli USA: +1 800 473 6896\*\*\*\*). Il PIN rimarrà invariato.

**Che cosa fare se penso di aver smarrito la Carta di Credito CheBanca!?**

Dal portale dedicato o dall'App Nexi Pay puoi metterla temporaneamente in pausa per 48 ore così da cercarla in totale tranquillità; è possibile riattivarla in anticipo in qualsiasi momento e in autonomia.

**Come bloccare in autonomia la Carta di Credito CheBanca!?**

Per bloccarla definitivamente sono a tua disposizione il portale dedicato e l'App Nexi Pay:

- dal portale dedicato: *Gestisci carta > Pausa e blocco carta > Bloccala*
- dall'App Nexi Pay: *Gestisci > Pausa e blocco carta > Blocca*

Esegui subito questa operazione in caso di furto, smarrimento o uso fraudolento della Carta.

\*\* Numero soggetto a tariffazione urbana secondo l'operatore telefonico utilizzato.

\*\*\* È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi.

\*\*\*\* Numero verde accessibile soltanto da una linea telefonica USA, fissa o mobile.

# CheBanca!

Gruppo Mediobanca

alza la tua visione