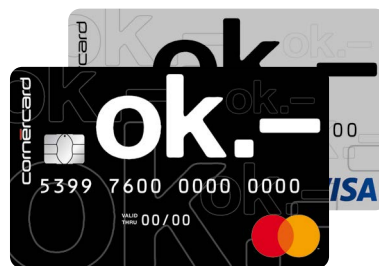


FAQ ok.– Prepaid Card

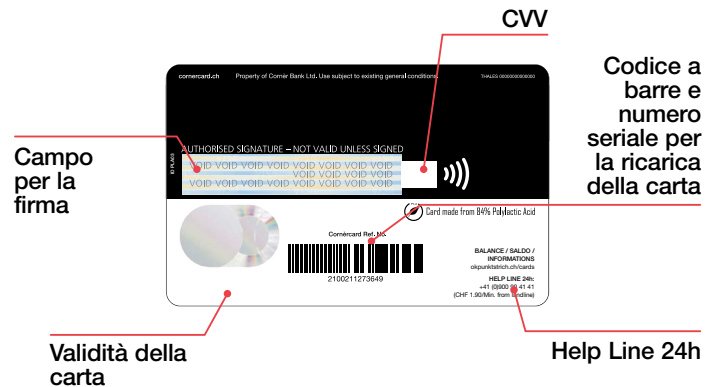
Indice

17	Panoramica e informazioni sulla carta
17	Acquisto della carta
18	Registrazione
18	Ricarica
19	Pagamenti
19	Sicurezza
20	ok.– Prepaid Card «Upgraded»
21	Disdetta
21	ok.– cashback
21	Informazioni utili
21	Contatti importanti
22	my.cornercard.ch



OK.- PREPAID CARD

La ok.- Prepaid Card è una carta prepagata pronta all'uso in pochi semplici passi: non è nominativa e si può acquistare presso oltre 900 chioschi presenti in tutta la Svizzera come kiosk, Press & Books e avec. La carta è disponibile in due colori e come Visa o Mastercard.



La ok.- Prepaid Card è disponibile in versione «Basic» o «Upgraded». Quest'ultima ha limiti maggiori e permette il prelievo di contanti.

- **ok.- Prepaid Card:** versione «Basic» in vendita presso i chioschi. La carta non è nominativa e gli utilizzi sono limitati a
 - max. ricarica CHF 5'000 per anno solare
 - max. CHF 1'000 per transazione
 - Non sono possibili prelievi di contanti
- **ok.- Prepaid Card «Upgraded»:** può essere ottenuta tramite la compilazione di un formulario e l'invio della copia di un documento di identità.
 - max. ricarica CHF 10'000 al mese
 - max. CHF 10'000 per transazione
 - È possibile prelevare contanti.
 - Per maggiori informazioni su come richiedere la ok.- Prepaid Card versione «Upgraded» vai al punto [ok.- Prepaid Card «Upgraded»](#)

- **ok.- Prepaid Card «Upgraded» nominativa:** può essere ottenuta tramite la compilazione di un formulario e l'invio della copia di un documento di identità.
 - max. ricarica CHF 10'000 al mese
 - max. CHF 10'000 per transazione
 - È possibile prelevare contanti
 - La carta nominativa viene inviata per posta al domicilio del titolare, il PIN viene inviato per posta con una lettera separata.
 - Per maggiori informazioni su come richiedere la ok.- Prepaid Card «Upgraded» nominativa, vai al punto [ok.- Prepaid Card «Upgraded»](#).
 - Rinnovo della carta avviene in automatico dopo 5 anni

In questa guida il termine ok.- Prepaid Card o carta è riferito alla versione «Basic» se non diversamente specificato.

ACQUISTO DELLA CARTA

Chi può acquistare una ok.- Prepaid Card?

L'acquisto della ok.- Prepaid Card è rivolta a persone dai 14 anni in su, residenti in Svizzera e in paesi confinanti. Per persone minorenni, al momento dell'acquisto, deve essere presente un rappresentante legale maggiorenne.

Per eventuali eccezioni consultare le [Condizioni Generali](#) presenti su my.cornercard.ch/ok

Dove posso acquistare una ok.- Prepaid Card?

Presso tutti i punti vendita kiosk o Press & Books e avec. in Svizzera. [Qui trovi tutti i punti vendita.](#)

Quante carte posso avere?

Il numero di ok.- Prepaid Card che puoi avere è illimitato, esiste però un limite globale di CHF 5'000 di ricarica per anno solare per un singolo titolare.

Quanto costa la ok.- Prepaid Card?

La carta ha una quota annua di CHF 39. La prima quota si paga direttamente al chiosco al momento dell'acquisto, mentre le quote successive vengono addebitate annualmente in automatico (ogni 12 mesi dall'attivazione della carta).

In caso di saldo insufficiente, la quota annua viene dedotta alla prima ricarica utile.

REGISTRAZIONE

Ho acquistato una ok.– Prepaid Card, posso usarla subito?

No, le carte possono essere utilizzate solo una volta registrate, anche se hai già effettuato la prima ricarica.

Puoi registrare la carta su my.cornercard.ch/ok o tramite telefono allo 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa).

La registrazione è obbligatoria?

Sì, altrimenti non puoi utilizzare la tua nuova ok.– Prepaid Card.

A cosa serve la registrazione della carta su my.cornercard.ch/ok?

La registrazione è indispensabile per poter utilizzare la ok.–

Prepaid Card. Inoltre registrandoti su my.cornercard.ch/ok puoi:

- avere tutte le informazioni sulla tua carta sempre sotto controllo.
- sulla tua pagina personale potrai bloccare la carta se necessario, ad es. qualora l'avessi persa, in modo da non rischiare di perdere un eventuale importo caricato
- potrai modificare i tuoi dati personali e controllare che le transazioni siano corrette.

Come avviene la registrazione della mia ok.– Prepaid Card?

La registrazione avviene sulla pagina my.cornercard.ch/ok.

Durante la registrazione ti verranno richieste le seguenti informazioni:

- ultime quattro cifre della tua nuova ok.– Prepaid Card
- numero seriale presente sul retro della tua carta (16 cifre che iniziano con 18) ([vedi immagine](#))
- dati personali (incluso numero di cellulare valido obbligatorio)
- scegliere nome utente e password

Una volta completata la registrazione riceverai un SMS di conferma.

Ricordati di memorizzare i dati di accesso al portale.

Mi sono registrato, ora la mia carta è attiva?

Non appena la carta sarà attivata, riceverai una conferma via SMS. Da quel momento in poi, potrai utilizzare la tua ok.– Prepaid Card.

Ho comprato una ok.– Prepaid Card per mio figlio minorenne, chi deve effettuare la registrazione?

La registrazione può essere effettuata da tutte le persone sopra i 14 anni.

RICARICA

Come posso ricaricare la mia ok.– Prepaid Card?

La carta può essere ricaricata in tutti i punti vendita kiosk, avec. e Press & Books.

[Qui trovi tutti i punti vendita dove puoi ricaricare la carta.](#)

Quali sono le commissioni previste per la ricarica?

La prima ricarica al momento dell'acquisto è gratuita. In seguito le commissioni ammontano al 4% dell'importo della ricarica (min. CHF 2)

Voglio ricaricare CHF 100. Come riesco a sapere quale importo verrà effettivamente caricato sulla carta?

Puoi dedurre la commissione direttamente dall'importo – perciò avrai sulla tua carta CHF 96 – oppure scegliere di pagare la commissione extra. Per avere CHF 100 sulla carta dovrai pagare CHF 104.15.

Rivolgiti al commesso del tuo chiosco prima di ricaricare per avere il dettaglio dell'importo che sarà disponibile sulla carta.

Quanto tempo occorre per ricaricare la carta?

Le ricariche avvengono in tempo reale e l'importo sarà disponibile entro 5 minuti.

Quanti soldi posso ricaricare?

Max. CHF 5'000 per anno solare (gennaio-dicembre) per titolare della carta. Il limite massimo comprende le ricariche che hai fatto su tutte le carte in tuo possesso e registrate con lo stesso numero di cellulare.

Chi può ricaricare la mia carta?

Solo tu in qualità di possessore della carta. Nel caso di minorenni, la ricarica può essere fatta anche da un rappresentante legale previa presentazione del codice a barre o del numero seriale (numero di 16 cifre) presenti sul retro della carta. ([vedi immagine](#))

Ho raggiunto il limite di ricarica annuale ma voglio continuare a usare la mia ok.– Prepaid Card.

Puoi richiedere la ok.– Prepaid Card «Upgraded» in pochi semplici passi fornendo alcuni dati per verificare la tua identità come titolare della carta:

- Scarica il form di richiesta carta presente sulla homepage my.cornercard.ch/ok
- Compila attentamente tutti i campi
- Non dimenticare di firmare il formulario
- Allega una copia di un documento di identità. **Attenzione:** si accettano unicamente documenti validi, firmati e con copia fronte/retro leggibile.
- Invia il formulario insieme alla copia del documento di identità all'indirizzo presente in fondo al formulario
- Dopo circa una settimana la tua carta avrà una disponibilità maggiore.

Trovi ulteriori informazioni sulla modalità «Upgraded» [ok.– Prepaid Card «Upgraded»](#).

Dove trovo le informazioni sulle spese di ricarica?

Trovi tutte le informazioni in merito ai limiti di ricarica, alla transazione e alle commissioni nel flyer presente nel pack della tua carta e anche su my.cornercard.ch/ok alla voce [Condizioni Generali](#)

Dove posso consultare quanti soldi ho a disposizione sulle mie carte?

- Sul tuo account personale collegandoti alla pagina my.cornercard.ch/ok
- Se hai dimenticato le tue credenziali, segui le informazioni presenti al punto [Richiedere nuovi dati di accesso](#)
- Inviando un SMS con il testo "SALDO seguito dalle ultime quattro cifre del numero della carta" al numero +41 (0)76 601 30 10. Esempio: SALDO 1234
- Contattando il numero 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa). Se il numero non risulta raggiungibile, contatta il tuo gestore telefonico.

PAGAMENTI

Voglio fare un acquisto di CHF 1'200, come devo fare?

Con la ok.– Prepaid Card «Basic» non puoi effettuare transazioni superiori a CHF 1'000.

Per avere una disponibilità maggiore, puoi richiedere il servizio effettuando un upgrade della carta. Vedi punto ok.– Prepaid Card «Upgraded» [ok.– Prepaid Card «Upgraded»](#).

Dove posso pagare con la mia ok.– Prepaid Card?

La ok.– Prepaid Card può essere utilizzata per pagare senza contanti in più di 33 milioni di negozi in tutto il mondo e online.

Come posso sapere presso quali negozi posso pagare senza contatto?

In linea generale, puoi pagare con la tua carta contactless in tutti i luoghi in cui sono attivi i terminali di pagamento. Normalmente puoi riconoscere il logo Contactless tramite il segnale a onda.)))

Posso utilizzare la mia ok.– Prepaid Card per pagare con il mio smartphone?

Sì, la ok.– Prepaid Card può essere utilizzata anche con il Mobile Payment come Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, Fitbit Pay e Garmin Pay™. Trovi tutte le informazioni per attivare il tuo servizio preferito su comercard.ch/mobilepayment

Il Mobile Payment comporta costi aggiuntivi?

No, pagando con il tuo smartphone non hai costi aggiuntivi sulle transazioni e se ti trovi all'estero, non è necessario attivare il roaming.

Voglio andare in vacanza e noleggiare un'automobile con la mia ok.– Prepaid Card.

No, le carte ok.– Prepaid Card «Basic» e «Upgraded» non possono essere utilizzate per le transazioni in cui non sono accettate le carte prepagate, come il noleggio di automobili.

Quali sono le commissioni previste per ogni pagamento?

Non vengono applicate commissioni per transazioni in CHF in Svizzera e per pagamenti tramite Mobile Payment in CHF in Svizzera. La panoramica completa di costi o commissioni è disponibile su comercard.ch/ii/prezzi

Quali dati devo inserire per effettuare un pagamento online con la mia ok.– Prepaid Card?

Durante un acquisto online il negozio ti chiederà:

- il numero completo della tua carta (16 cifre sul fronte della carta)
- la validità (mese/anno presenti sul fronte della carta)
- nome e cognome
- CVV (numero di sicurezza di 3 cifre presente sul retro della carta).

Attenzione: per confermare l'acquisto ti verrà inviato un codice di sicurezza via SMS ("SMS Code"). Controlla sempre che l'importo e il negozio online siano corretti.

Trovi maggiori informazioni su questa procedura di sicurezza su comercard.ch/3d-secure

È possibile prelevare denaro contante presso gli sportelli automatici?

Non sono possibili prelievi di contanti presso gli sportelli automatici con le ok.– Prepaid Card «Basic», (acquistate presso un chiosco, su cui non è stato fatto l'upgrade). Qualora desiderassi prelevare contanti presso gli sportelli automatici, è possibile richiedere il servizio effettuando un upgrade della carta. Vedi punto ok.– Prepaid Card «Upgraded» [ok.– Prepaid Card «Upgraded»](#).

Ho effettuato una grossa spesa e ora non riesco più a utilizzare la carta.

I limiti delle carte acquistate direttamente nei chioschi, ok.– Prepaid Card «Basic», sono bloccati legalmente a

- Max CHF 5'000 all'anno
- Max CHF 1'000 per transazione

Ti consigliamo di verificare anche il saldo della carta su my.comercard.ch/ok

È sempre necessario inserire il PIN della carta nei negozi fisici?

No, la regola è che non serve il PIN per importi inferiori a CHF 80, questo potrebbe però cambiare in base ai negozianti e al numero di utilizzi.

Non mi ricordo più il PIN della mia ok.– Prepaid Card per effettuare acquisti in negozio. Cosa devo fare?

- Puoi inviare un SMS con l'ordine "PIN seguito dalle ultime 4 cifre del numero della tua carta" al numero +41 (0)78 202 94 94. Inviare SMS dal numero di cellulare collegato alla carta e registrato durante l'attivazione della carta. Esempio: PIN 1234
- Puoi chiedere di essere contattato sul tuo numero di cellulare accedendo con il tuo account alla pagina my.comercard.ch/ok. Ti verrà inviato un Flash SMS/SMS: attenzione questa tipologia di SMS potrebbe essere automaticamente cancellata dopo la prima visualizzazione.

SICUREZZA

Sulla mia ok.– Prepaid Card è stato addebitato un importo senza che abbia effettuato alcun pagamento. Che cosa devo fare affinché l'importo venga riaccreditato?

Devi presentare tempestivamente un reclamo scritto a Cornèr Banca SA entro 30 giorni dalla data dell'addebito. Puoi inviare la comunicazione a:

Cornèr Banca SA
Cornèrcard
Via Canova 16
6901 Lugano

La ricarica non è stata accreditata sulla mia ok.– Prepaid Card. Cosa posso fare?

Contatta il numero 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa)

Perché la mia ok.– Prepaid Card non viene accettata in alcuni negozi online?

- Alcuni negozi online verificano che il nome di chi effettua un acquisto sia uguale a quello presente sulla carta. Puoi sempre modificare i tuoi dati personali relativi alle carte su my.comercard.ch/ok nella sezione dei dati personali
- Acquisti presso alcuni shop online che non accettano carte prepagate non sono possibili, ad esempio noleggio di automobili
- Saldo insufficiente
- Carta scaduta, controlla la scadenza sul fronte della carta ([vedi immagine](#))
- Errore di inserimento dei dati, verifica sempre che i dati siano corretti

Non voglio che la mia ok.– Prepaid Card sia sempre attiva. Posso bloccarla?

- Puoi bloccare in qualsiasi momento la tua carta sul portale my.comercard.ch/ok alla voce carte
- Puoi inviare un SMS con l'ordine BLOCK seguito dalle ultime 4 cifre del numero della tua carta al numero +41 (0)78 202 94 94. Esempio: BLOCK 1234
- Per sbloccare la carta invia un SMS con UNBLOCK seguito dalle ultime 4 cifre del numero della tua carta al numero +41 (0)78 202 94 94. Esempio: UNBLOCK 1234
- Se sei impossibilitato ad accedere alla tua pagina personale o a inviare SMS informa subito Cornèr Banca SA contattando il numero di telefono +41 (0)58 880 98 14. La Help Line è attiva 24/7 e ti informerà su come procedere.

Ho più di una ok.– Prepaid Card e voglio che il saldo sia solo su una carta.

Puoi trasferire il saldo da una carta all'altra sul portale my.comercard.ch/ok nella sezione carte (*vedi immagine*)

Cosa posso fare se la mia ok.– Prepaid Card è stata smarrita o rubata?

- Puoi bloccare immediatamente la tua carta sul portale my.comercard.ch/ok alla voce carte
- Puoi inviare un SMS con l'ordine BLOCK seguito dalle ultime 4 cifre del numero della tua carta al numero +41 (0)78 202 94 94. Esempio: BLOCK 1234
- Per sbloccare la carta invia un SMS con UNBLOCK seguito dalle ultime 4 cifre del numero della tua carta al numero +41 (0)78 202 94 94. Esempio: UNBLOCK 1234
- Se sei impossibilitato ad accedere alla tua pagina personale o a inviare SMS informa subito Cornèr Banca SA contattando il numero di telefono +41 (0)58 880 98 14. La Help Line è attiva 24/7 e ti informerà su come procedere.

OK.– PREPAID CARD «UPGRADED»

Cosa è una ok.– Prepaid Card «Upgraded»?

La ok.– Prepaid Card «Upgraded» è una versione della ok.– Prepaid Card «Basic» che permette di ampliare i servizi legati alla tua carta

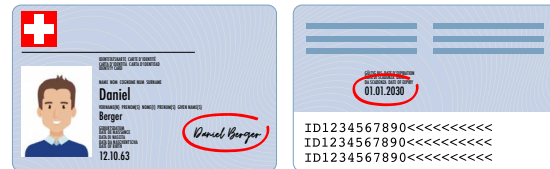
- Limiti di ricarica e spesa superiori: CHF 10'000 al mese
- Potrai effettuare transazioni per un massimo di CHF 10'000 (saldo permettendo)
- Possibilità di prelevare denaro contante
- È possibile inoltre richiedere una versione della ok.– Prepaid Card «Upgraded» nominativa

La formula «Upgraded» è possibile solo per titolari di carta residenti in Svizzera.

Come posso ottenere una ok.– Prepaid Card «Upgraded»?

Puoi effettuare l'upgrade gratuitamente e in pochi semplici passi:

- Scarica il form di richiesta carta presente sulla homepage my.comercard.ch/ok
- Compila attentamente tutti i campi
- Non dimenticare di firmare il formulario
- Allega una copia di un documento di identità.
Attenzione: si accettano unicamente documenti validi, firmati e con copia fronte/retro leggibile.



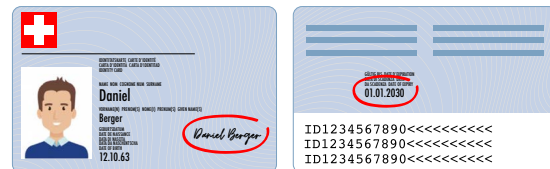
- Invia il formulario insieme alla copia del documento di identità all'indirizzo

Cornèr Banca SA
Cornèrcard
Via Canova 16
6901 Lugano

Come posso ottenere una ok.– Prepaid Card «Upgraded» nominativa?

Puoi effettuare l'upgrade gratuitamente e in pochi semplici passi:

- Scarica il form di richiesta carta presente sulla homepage my.comercard.ch/ok
- Compila attentamente tutti i campi
- Spunta la casella con la richiesta di una carta nominativa (in alto a destra sul fronte del formulario)
- Non dimenticare di firmare il formulario
- Allega una copia di un documento di identità.
Attenzione: si accettano unicamente documenti validi, firmati e con copia fronte/retro leggibile.



- Invia il formulario insieme alla copia del documento di identità all'indirizzo

Cornèr Banca SA
Cornèrcard
Via Canova 16
6901 Lugano

- La carta nominativa viene inviata per posta al domicilio del titolare
- Il PIN viene inviato per posta con una lettera separata
- Rinnovo della carta avviene in automatico dopo 5 anni

DISDETTA

Per quanto tempo è valida la mia ok.– Prepaid Card?

La validità della tua ok.– Prepaid Card è riportata tramite la data di scadenza indicata sul lato anteriore della carta (Valid Thru). A partire da giugno 2021 le nuove carte hanno una validità di massimo 5 anni.

La mia ok.– Prepaid Card è scaduta. Cosa posso fare?

Prima che la tua carta scada ti contatteremo via e-mail o SMS. Una volta raggiunta questa data, non potrai più usare la carta, anche se dovessi avere ancora dei soldi caricati. In qualsiasi momento potrai acquistare una nuova ok.– Prepaid Card e trasferire facilmente l'importo dalla vecchia alla nuova carta direttamente su my.comercard.ch/ok

Come posso disdire la mia ok.– Prepaid Card?

Contatta la Help Line 24h allo 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa)

Non voglio più usare la mia ok.– Prepaid Card e richiedere il rimborso.

Puoi richiedere il rimborso del saldo a Cornèr Banca SA:

- Comunicazione scritta inviata tramite raccomandata indicando tutti i punti principali della tua richiesta.
- Non dimenticare di indicare il numero seriale della tua carta e le ultime quattro cifre del numero di carta.
- Allega una copia di un documento di identità valido.
- Indica gli estremi bancari o postali del titolare della carta in Svizzera (solo in casi eccezionali vengono accettati riferimenti all'estero).
- Le spese per il rimborso sono elencate nella tabella comercard.ch/prezzi e verranno dedotte dall'importo accreditato.

Quanto tempo occorre per ricevere il rimborso del credito della mia ok.– Prepaid Card?

Se la richiesta è inviata correttamente comprensiva di tutte le informazioni normalmente dai 5 ai 10 giorni lavorativi.

OKCASHBACK

Cosa è okcashback.ch?

Grazie alla tua ok.– Prepaid Card hai la possibilità di registrarti sul portale okcashback.ch e usufruire di un cashback su numerosi siti partner.

Ho avuto un problema con la mia prenotazione/acquisto fatto via okcashback, cosa devo fare?

Se la transazione è stata effettuata correttamente, perciò è visibile nella tua area personale su my.comercard.ch/ok, puoi rivolgerti a okcashback tramite il [formulario di contatto](#)

Attenzione: okcashback non ha accesso ad alcun dato relativo alla tua ok.– Prepaid Card. Per qualsiasi informazione relativa alla tua carta o ai suoi utilizzi, per favore rivolgiti ai canali ufficiali di Cornèrcard.

UTILITÀ

Non riesco a contattare la Help Line 24h al numero 0900 90 41 41. Cosa devo fare?

Alcuni gestori telefonici bloccano preventivamente i numeri a pagamento per evitare disagi ai clienti. Contatta il tuo gestore e chiedi di sbloccare il numero 0900 90 41 41.

Ho dimenticato la password/il nome utente per accedere a my.comercard.ch/ok. Cosa posso fare?

- Clicca su "Recuperare le credenziali" [Forgot Credentials \(comercard.ch\)](#) sulla prima pagina di my.comercard.ch/ok
- Contatta il numero 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa)

Cosa posso fare se non ho ricevuto l'SMS di conferma sul mio numero di cellulare?

- Riprova dopo qualche minuto
- Contatta il numero 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa)

Ho già un conto con un'altra carta – devo registrarmi di nuovo?

No, non è necessario registrarsi nuovamente.

Nella tua pagina personale my.comercard.ch/ok puoi aggiungere una nuova carta nella sezione carte.

In alternativa, puoi telefonare al numero 0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa).

CONTATTI IMPORTANTI

Pagina personale (registrazione e login)

my.comercard.ch/ok

Help Line 24h

0900 90 41 41 (CHF 1.90/min. da rete fissa)

[Condizioni Generali](#)

[Formulario di upgrade](#)

[Trova il punto vendita più vicino](#)

[Okcashback](#)

[Okcashback FAQ](#)

HOMEPAGE

Cornercard ok.-

Benvenuto test
Logout

Menu di navigazione

- Lista delle carte
- Modificare i dati personali
- Modificare la password
- Modificare indirizzo E-Mail
- Aumentare il limite di ricarica

Lista delle carte

Puoi ancora caricare 5'000.00 CHF

0.00 CHF 5'000.00 CHF

Attivare nuova carta

Attivare nuova carta

Lista delle carte

Dettagli della carta. Vedi sotto immagine

Numero carta: *****0866
Saldo: 0.55 CHF
Last updated: 05/01/2022 14:39:20
Stato: **ATTIVA**
Limite di ricarica: BASIC

Numero carta: *****0312
Saldo: 0.00 CHF
Last updated: 05/01/2022 14:39:20
Stato: **ATTIVA**
Limite di ricarica: BASIC

Numero carta: *****5157
Saldo: 0.00 CHF
Last updated: 05/01/2022 14:39:20
Stato: **ATTIVA**
Limite di ricarica: BASIC

DETTAGLI DELLA CARTA

Cornercard ok.-

Benvenuto test
Logout

Lista delle carte

- Lista delle carte
- Modificare i dati personali
- Modificare la password
- Modificare indirizzo E-Mail
- Aumentare il limite di ricarica

Dettagli della carta

Numero carta: *****1234
Saldo: 0.55 CHF
Aggiornata al: 05/01/2022 14:40:17
Stato: **ATTIVA**
Limite di ricarica: BASIC

Richiesta PIN

Trasferimento di denaro fra carte ok.- Prepaid Card

Aggiorna saldo Blocca Richiesta PIN Trasferimento di denaro

Dal Al Cerca

Lista delle transazioni

Date	Description	Amount
06/09/21	Supermarket, Lugano	+ 8.20 CHF
12/08/21	Shop, Lugano	+ 6.90 CHF
02/08/21	Restaurant, Lugano	+ 2.00 CHF
02/08/21	Supermarket, Lugano	+ 12.20 CHF
30/07/21	Shop, Lugano	+ 6.62 CHF

Mostra di più

Blocco carta