

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

1. IDENTITÀ E CONTATTI DEL FINANZIATORE/INTERMEDIARIO DEL CREDITO

Finanziatore/Emittente Nexi Payments SpA
Indirizzo Corso Sempione, 55 - 20149 Milano
Telefono 02-3488.1
Fax 02.3488.4115
Sito web www.nexi.it

Intermediario del credito _____
Indirizzo _____
Telefono _____
Fax _____
Email _____
Sito web _____

La Banca _____ distribuisce e colloca la carta di credito Nexi _____ in virtù di apposita convenzione sottoscritta con Nexi Payments SpA.

2. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL PRODOTTO DI CREDITO

Tipo contratto di credito

Carta di credito con funzionalità Easy Shopping

La carta con funzionalità Easy Shopping è una carta di credito con modalità di rimborso delle spese a saldo, in un'unica soluzione e senza interessi.

Il Titolare ha la facoltà di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla carta, con l'esclusione delle operazioni di prelievo e anticipo contante (un piano per ogni spesa), il cui singolo valore sia compreso tra 250 € e 2.400 € e, comunque, non superiore al limite di utilizzo mensile, e la cui durata sia pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi.

La richiesta di attivazione dei piani di rateizzazione può essere effettuata entro il giorno precedente l'ultimo giorno lavorativo del mese. La rateizzazione è attivata contestualmente alla richiesta della stessa.

Per ogni spesa oggetto di rateizzazione è dovuto dal Titolare il pagamento di una commissione fissa per l'apertura e la gestione del piano di rateizzazione, frazionata mensilmente per tutta la durata del piano, nella misura riportata nella sezione 3 del presente documento, che concorre alla formazione della rata mensile.

Il rimborso della rata mensile consente il ripristino per pari importo del limite di utilizzo residuo mensile sulla carta.

La rateizzazione della spesa è da considerarsi un finanziamento a valore sull'utilizzo della carta di credito con funzionalità Easy Shopping.

Importo totale del credito

Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.

Limite di utilizzo mensile sulla carta: Carta Base 1.500 € (*).

Limiti di rateizzazione della singola spesa: minimo 250 € - massimo 2.400 €.

(*): Un eventuale diverso limite di utilizzo mensile può essere stabilito dalla Banca nell'ambito dell'istruttoria di cui all'articolo 3 del Regolamento Titolari.

Condizioni di prelievo

Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.

Il Titolare può accedere al credito a partire dal giorno in cui la carta viene attivata e per tutta la durata del contratto.

Il Titolare ha la facoltà di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla carta (un piano per ogni spesa) entro il giorno precedente l'ultimo giorno lavorativo del mese.

Il piano di rateizzazione è attivato contestualmente alla richiesta dello stesso.

Durata del contratto di credito

Il Contratto di carta di credito con funzionalità Easy Shopping ha durata indeterminata.

Tuttavia la carta è valida fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa. La carta viene rinnovata automaticamente alla scadenza, di regola per un uguale periodo di tempo ed alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvi i casi di risoluzione o recesso dal Contratto. Il periodo di validità della carta è previsto a solo scopo di sicurezza e per permettere la sua sostituzione periodica, e non incide sulla durata indeterminata del Contratto.

La durata dei singoli piani di rateizzazione può essere pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione

Il valore della rata mensile di ogni singolo piano di rateizzazione è dato dalla somma di:

- importo della singola spesa oggetto di rateizzazione diviso il numero dei mesi di rateizzazione;
- commissione di attivazione e gestione su base mensile, la cui misura è determinata in base all'importo e alla durata del piano di rateizzazione, come prevista nella sezione "3. COSTO DEL CREDITO" del presente documento.

Il numero delle rate mensili è definito in base alla durata del piano di rateizzazione scelto dal Titolare. La durata del piano può essere pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi.

La periodicità della rata è mensile.

Esempio: per una spesa rateizzata di importo pari a 300 € con un piano di rateizzazione in 3 mesi il valore della rata mensile è pari a 101 €, dato dalla somma di:

- $(300 \text{ €} / 3 \text{ mesi}) = 100 \text{ €}$, valore della rata mensile;
- 1 €, importo della commissione di attivazione e gestione mensile.

La rata è registrata nell'Estratto Conto mensile della carta di credito con *funzionalità Easy Shopping*.

Importo totale dovuto dal consumatore

Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi.

Per ogni piano di rateizzazione, l'importo totale dovuto dal consumatore è dato dalla somma di:

- importo della singola spesa oggetto di rateizzazione;
- commissione di attivazione e gestione complessiva, la cui misura è determinata in base all'importo e alla durata del piano di rateizzazione, come prevista nella sezione "3. COSTO DEL CREDITO" del presente documento.

Esempio:

per una spesa rateizzata di importo pari a 300 € con un piano di rateizzazione in 3 mesi l'importo totale dovuto dal consumatore è pari a 303 € dato dalla somma di:

- 300 €, importo della singola spesa oggetto di rateizzazione;
- 3 €, importo della commissione di attivazione e gestione complessiva.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

3. COSTI DEL CREDITO

Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito

TAN 0,00%

Commissione di attivazione e gestione del piano di rateizzazione

Commissione fissa (importo come da tabelle sotto riportate).

Tabella: Importo della commissione di attivazione e gestione complessiva del piano di rateizzazione

Importo della commissione di attivazione e gestione complessiva del piano di rateizzazione (in base alla periodicità di rimborso e all'importo della spesa rateizzata)						
periodicità di rimborso/ importo della spesa	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 250 € a 500 €	3 €	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
da 500,01 € a 750 €	6 €	15 €	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
da 750,01 € a 1.000 €	9 €	24 €	36 €	N.A.	N.A.	N.A.
da 1.000,01 € a 1.250 €	12 €	30 €	45 €	60 €	N.A.	N.A.
da 1.250,01 € a 1.500 €	15 €	36 €	63 €	84 €	126 €	N.A.
da 1.500,01 € a 2.000 €	18 €	48 €	81 €	108 €	162 €	216 €
da 2.000,01 € a 2.400 €	24 €	66 €	99 €	132 €	198 €	264 €

N.A. = periodicità di rimborso non prevista per tale fascia di importo.

Tabella: Importo della commissione di attivazione e gestione su base mensile del piano di rateizzazione

Importo della commissione di attivazione e gestione su base mensile del piano di rateizzazione (in base alla periodicità di rimborso e all'importo della spesa rateizzata)						
periodicità di rimborso/ importo della spesa	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 250 € a 500 €	1 €	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
da 500,01 € a 750 €	2 €	2,5 €	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
da 750,01 € a 1.000 €	3 €	4 €	4 €	N.A.	N.A.	N.A.
da 1.000,01 € a 1.250 €	4 €	5 €	5 €	5 €	N.A.	N.A.
da 1.250,01 € a 1.500 €	5 €	6 €	7 €	7 €	7 €	N.A.
da 1.500,01 € a 2.000 €	6 €	8 €	9 €	9 €	9 €	9 €
da 2.000,01 € a 2.400 €	8 €	11 €	11 €	11 €	11 €	11 €

N.A. = periodicità di rimborso non prevista per tale fascia di importo.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.

Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.

Tabella: TAEG massimo e minimo del piano di rateizzazione

periodicità di rimborso/ importo della spesa	TAEG massimo e minimo (in base alla periodicità di rimborso e all'importo della spesa rateizzata)					
	3 mesi	6 mesi	9 mesi	12 mesi	18 mesi	24 mesi
da 250 € a 500 €	7,43% 3,66%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
da 500,01 € a 750 €	7,43% 4,90%	10,71% 7,04%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
da 750,01 € a 1.000 €	7,43% 5,53%	11,45% 8,50%	11,99% 8,90%	N.A.	N.A.	N.A.
da 1.000,01 € a 1.250 €	7,43% 5,90%	10,71% 8,50%	11,21% 8,90%	11,46% 9,10%	N.A.	N.A.
da 1.250,01 € a 1.500 €	7,43% 6,16%	10,26% 8,50%	12,61% 10,44%	12,88% 10,67%	13,10% 10,86%	N.A.
da 1.500,01 € a 2.000 €	7,43% 5,53%	11,45% 8,50%	13,56% 10,05%	13,84% 10,28%	14,06% 10,47%	14,10% 10,52%
da 2.000,01 € a 2.400 €	7,43% 6,16%	11,82% 9,78%	12,38% 10,25%	12,65% 10,47%	12,86% 10,67%	12,90% 10,72%

N.A. = periodicità di rimborso non prevista per tale fascia di importo.

Esempio:

per una spesa rateizzata di importo pari a 300 € con un piano di rateizzazione in 3 mesi l'importo totale dovuto dal consumatore è pari a 303 € e il relativo TAEG è pari a 6,16%

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge usura (L. n. 108/1996) relativo all'erogazione di un finanziamento rateale con carta di credito può essere consultato nella sezione Trasparenza del sito www.nexi.it

Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere:

- Un'assicurazione che garantisca il credito e/o NO
- Un altro contratto per un servizio accessorio NO

Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.

3.1 Costi connessi

Costi per utilizzare la carta di credito

I costi legati all'utilizzo della carta come puro strumento di pagamento (e dei servizi ad essa collegati) e non derivanti dalla concessione del credito, sono indicati sul "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" e sul "Foglio informativo Carte di credito Nexi".

Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati

Fermo restando quanto precisato nel "Regolamento Titolari" con riferimento alle sole modifiche inerenti ai servizi di pagamento e alle relative informazioni, l'Emittente, se sussiste un giustificato motivo, può modificare unilateralmente anche in senso sfavorevole al Titolare l'importo minimo e massimo della spesa rateizzabile, la durata minima e massima del piano di rimborso, l'importo della commissione di attivazione e gestione del piano di rimborso e le altre condizioni di Contratto, dandone comunicazione al Titolare, con un preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione ai sensi dell'art. 118 del Testo Unico Bancario.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

La proposta di modifica unilaterale si ritiene approvata se il Titolare non comunica all'Emittente di recedere dal Contratto, senza spese, con le modalità e gli effetti disciplinati nel "Regolamento Titolari" a cui si rinvia, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Titolare avrà diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

Resta inteso che nel caso in cui non sia possibile identificare le componenti di costo o, più in generale, le condizioni contrattuali ed economiche relative ai servizi di pagamento rispetto a quelle relative, più in generale, al Contratto, alle modifiche contrattuali proposte unilateralmente dall'Emittente dovranno in ogni caso applicarsi l'art. 118 del Testo Unico Bancario e le relative disposizioni di attuazione.

Interessi di mora: non previsti.

Costi in caso di ritardo nel pagamento

Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.

In caso di mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta per qualsiasi titolo all'Emittente ai sensi del Contratto, l'Emittente potrà:

- dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine di rimborso rateale ai sensi dell'art. 1186 c.c.; ovvero
- dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c..

In entrambi i casi, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente.

Il mancato e puntuale pagamento dell'importo relativo anche ad un solo estratto conto può comportare l'invio di qualsiasi comunicazione e segnalazione, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, per l'inserimento dei dati relativi alla carta e/o al Titolare nella Centrale di Allarme Interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti.

L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito.

4. ALTRI IMPORTANTI ASPETTI LEGALI

Diritto di recesso

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.

Diritto di ripensamento del Titolare

Il Titolare che riveste la qualifica di Consumatore, in forza del combinato disposto dell'art. 125-ter del Testo Unico Bancario e dell'art. 52 del Codice del Consumo, ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, senza penali e senza dover indicarne il motivo, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso, oppure se successivo dal giorno in cui il Titolare riceve tutte le condizioni insieme alle informazioni previste ai sensi dell'art. 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A. R. da inviare al seguente indirizzo:

Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 120149 Milano.

Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso il Titolare è tenuto a restituire all'Emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare le commissioni di attivazione e gestione dei piani di rateizzazione maturate fino al momento della restituzione, calcolate secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'Emittente alla Pubblica Amministrazione.

Interessi di mora, spese o altre commissioni dovuti in caso di ritardato pagamento: non previsti.

Recesso del Titolare

Fermo restando quanto previsto sopra per il diritto di ripensamento, il Titolare ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A. R. da inviare al seguente indirizzo:

Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 120149 Milano.

Recesso dell'Emittente

L'Emittente può recedere dal Contratto, dandone comunicazione in forma scritta al Titolare, nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Titolare;
- per giustificato motivo, che verrà reso noto al Titolare, e solo nel caso in cui il Titolare rivesta la qualifica di Consumatore, in qualsiasi momento – senza preavviso – senza alcun onere a carico del Titolare. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende il peggioramento del merito creditizio del Titolare o la sua insolvenza, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Titolare.

Diritti ed obblighi del Titolare in tutti i casi di recesso

Il Titolare, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Titolare medesimo o dell'Emittente:

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

- ha diritto al rimborso della quota annuale della Carta, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della Carta. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale. Interessi di mora, spese o altre commissioni dovuti in caso di ritardato pagamento: non previsti.

Ulteriori effetti del recesso

In tutti i casi di cui sopra, il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

Rimborso anticipato

Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.

Il Titolare ha diritto di rimborsare in qualsiasi momento l'importo residuo dovuto all'Emittente in relazione ai singoli finanziamenti, anche prima del termine previsto da/i singolo/i piano/i di rateizzazione, tramite richiesta formulata attraverso l'Area Personale, l'App o con richiesta telefonica al Servizio Clienti Nexi Payments. Il rimborso è possibile solo per l'importo totale residuo e non per importi parziali. Le commissioni già addebitate non saranno rimborsate dall'Emittente mentre nulla sarà dovuto dal Cliente per le commissioni ancora da pagare. La modalità di pagamento dell'importo dovuto, per il quale si richiede il rimborso anticipato, consiste nell'addebito a saldo dell'importo dovuto sulla Carta di Credito Nexi.

Non è previsto alcun indennizzo a favore dell'Emittente per il rimborso anticipato.

Consultazione di una banca dati

Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione. Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.

Il Titolare, la cui domanda di credito relativa alla carta richiesta alla propria Banca sia stata rifiutata a seguito della consultazione di una banca dati, ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato di tale consultazione, salvo eventuali divieti della normativa comunitaria o se contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.

Diritto a ricevere una copia del contratto

Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di credito idonea per la stipula.

Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il contratto.

Ove richiesto il Titolare ha diritto ad ottenere gratuitamente una copia del contratto idonea per la stipula. La consegna della copia non impegna le parti alla stipula del contratto.

5. INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI IN CASO DI COMMERCIALIZZAZIONE A DISTANZA DI SERVIZI FINANZIARI

A) Finanziatore

Iscrizione
Autorità di controllo

Nexi Payments SpA è iscritta nell'elenco speciale art.114 - septies T.U.B. n. 32875.7.
Banca d'Italia.

B) Contratto di credito

Esercizio del diritto di recesso
Diritto di ripensamento del Titolare

Se il Contratto è concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali ad esempio il telefono, internet o la posta elettronica, e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Titolare e del personale della Banca, il Titolare ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento, e quindi di recedere dal Contratto, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso oppure - se successivo - dal giorno in cui il Titolare riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 120149 Milano.

Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso:

- il Titolare è tenuto a restituire all'Emittente l'importo dovuto in linea capitale e a pagare le commissioni di attivazione e gestione dei piani di rateizzazione maturate fino al momento della restituzione, calcolate secondo quanto stabilito dal Contratto, oltre ad eventuali somme non ripetibili corrisposte dall'Emittente alla Pubblica Amministrazione;
- al Titolare che esercita il diritto di ripensamento non verrà addebitata alcuna parte della quota annuale e, se già addebitata, essa verrà stornata per intero;

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI CARTA CON FUNZIONALITÀ EASY SHOPPING

- se in possesso della Carta, il Titolare deve provvedere alla sua pronta invalidazione (tagliandola verticalmente in due parti) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente.

Interessi di mora, spese o altre commissioni dovuti in caso di ritardato pagamento: non previsti.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale

Legge italiana.

Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente

Legge italiana.

Se il Titolare riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Titolare ha la residenza o il domicilio eletto. Se il Titolare non riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

Lingua

Le informazioni sul Contratto saranno comunicate in italiano. Con l'accordo del Titolare, l'Emittente intende comunicare in italiano nel corso del rapporto contrattuale.

C) Reclami e ricorsi

Il Titolare può presentare reclami all'Emittente - Servizio Clienti, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica ai seguenti recapiti: Nexi Payments - Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano;

fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: c.satisfaction@nexi.it;

indirizzo PEC: reclami.nexipayments@pec.nexi.it.

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza del Titolare.

L'Emittente darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora l'Emittente venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre al Cliente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative.

Se l'Emittente non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Cliente non è comunque soddisfatto della risposta, può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul sito Internet dell'emittente, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo all'emittente, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28).

In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte dell'emittente delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010 e successive modifiche).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dall'emittente in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010 e successive modifiche).