INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

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 3488.4180
Sito web	www.nexi.it
Intermediario del credito	_____
Indirizzo	_____
Telefono	_____
Email	_____
Fax	_____
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 *revolving***

La carta *revolving* è una carta di credito che permette di rimborsare le spese in rate mensili. La linea di credito associata alla carta è di tipo rotativo: ciò significa che ogni volta che il Titolare effettua acquisti o operazioni di anticipo di denaro contante con la propria carta la disponibilità di credito diminuisce. Man mano che il Titolare rimborsa le spese, con il pagamento delle rate mensili, la disponibilità sulla carta si ripristina; in questo modo il Titolare può effettuare altri acquisti.

☐ **Carta di credito ad opzione**

La carta ad opzione 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 in qualunque momento e senza costi aggiuntivi di modificare la modalità di pagamento, passando dalla modalità di rimborso a saldo a quella rateale, e viceversa. Il Titolare può richiedere la variazione della modalità di pagamento rivolgendosi alla propria Banca che, se accettata, la inoltra a Nexi. Il cambio della modalità di pagamento è effettivo compatibilmente con i tempi tecnici necessari a Nexi per garantire che la nuova modalità sia recepita nell'Estratto Conto del mese in corso solo se la richiesta arriva a Nexi entro i 5 giorni lavorativi precedenti della fine del mese. La nuova modalità resta attiva fino a diversa richiesta del Titolare. La linea di credito associata alla carta, in caso di pagamento rateale, è di tipo rotativo: ciò significa che ogni volta che il Titolare effettua acquisti o operazioni di anticipo di denaro contante con la propria carta la disponibilità di credito diminuisce. Man mano che il Titolare rimborsa le spese, con il pagamento delle rate mensili, la disponibilità sulla carta si ripristina; in questo modo il Titolare può effettuare altri acquisti.

Importo totale del credito

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

A): Limite di utilizzo mensile: _____ Euro

B): Per il solo periodo dal _____ al _____

il limite di utilizzo mensile sarà pari a: _____ Euro

Allo scadere di tale termine il limite di utilizzo verrà ripristinato al valore indicato al punto A).

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.
La carta dà diritto al Titolare, entro il limite di utilizzo mensile residuo al momento in cui la carta viene utilizzata, di compiere operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla carta, e più precisamente:

- di acquistare beni e/o servizi presso gli esercenti aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso Internet o altri canali virtuali, senza contestuale pagamento in contanti;
- di ottenere anticipi di denaro contante da parte delle banche aderenti al Circuito Internazionale, in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM).

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

Le modalità di utilizzo del credito sono disciplinate dal "Regolamento Titolari", che forma parte integrante e sostanziale del Contratto, e a cui si rinvia.

Durata del contratto di credito

Il Contratto 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.

Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione

Valore rata mensile:

☐ Importo fisso pari a _____ Euro ([1])

☐ Importo percentuale pari a _____ % del debito residuo ([1]).

☐ Quota capitale fissa ([2]) _____ Euro e quota interessi maturati nel mese.

☐ Il valore maggiore tra l'importo fisso pari a _____ Euro e l'importo percentuale pari a _____ % del debito residuo ([1]).

La rata pagata dal Titolare viene imputata, nell'ordine, al pagamento di:
- interessi dovuti;
- debito residuo in linea capitale.

Il numero delle rate non è determinabile a priori stante la natura rotativa del credito.

([1]) *Se in un determinato mese l'importo della rata risulta inferiore al 5% del debito residuo, Nexi Payments addebiterà la rata mensile più l'eventuale importo necessario al raggiungimento della percentuale minima del debito residuo (5%).*

([2]) *Se in un determinato mese l'importo della quota capitale risulterà inferiore al 5% del debito residuo, Nexi Payments addebiterà la rata mensile più l'eventuale importo necessario al raggiungimento della percentuale minima del debito residuo (5%).*

In presenza di carte aggiuntive e familiari le rate mensili relative a tutte le carte della posizione sono addebitate con un unico importo che tiene conto di tutte le spese effettuate con le carte associate alla medesima posizione.

Importo totale dovuto dal consumatore
Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.

Non determinabile in anticipo in quanto strettamente connesso agli utilizzi della carta e alle relative modalità di pagamento, secondo quanto disciplinato dal "Regolamento Titolari".

Esempio: Per un Limite di utilizzo pari a 1.500,00 Euro l'ammontare dovuto in 12 mesi (capitale + interessi e costi connessi al credito) sarà pari a 1.679,08 Euro di cui 106,29 Euro di interessi, 30,99 Euro di quota annuale della carta principale, 24,00 Euro di imposta di bollo, 13,80 Euro di costi di invio estratto conto cartaceo e 4,00 Euro di quota di rinnovo della carta su base annuale.
Tale esempio si basa sulle seguenti ipotesi:
- il Titolare ha scelto la modalità di pagamento revolving oppure la modalità di pagamento ad opzione con attivata la modalità rateale;
- il Limite di utilizzo è utilizzato immediatamente e per intero (per 1.500,00 Euro);
- il TAN del 13,08% e le altre condizioni economiche applicate rimangono invariate per l'intera durata del contratto;
- il Titolare rimborsa il capitale in 12 rate con quota capitale costante.

Attenzione: L'impiego da parte del Titolare di modalità di utilizzo e di rimborso del credito diverse da quelle in considerazione in via esemplificativa può comportare un importo totale dovuto più elevato.

3. COSTI DEL CREDITO

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

Tasso di interesse fisso.

TAN _____ %

L'interesse mensile è determinato applicando, al saldo giornaliero medio per valuta, il TAN mensile (calcolato sulla base dell'anno civile, dividendo il TAN per il numero di giorni dell'anno di riferimento, e moltiplicandolo per il numero di giorni del mese di riferimento). Il calcolo dell'interesse tiene conto del fatto che tutte le operazioni di utilizzo e di pagamento avranno come data per il calcolo degli interessi la data della transazione della specifica operazione corrispondente alla data valuta.
Esempio: Di seguito è esemplificato il calcolo dell'interesse mensile relativo ad un TAN 13,08%.

data inizio ciclo contabile	01/05/2015
data fine ciclo contabile	31/05/2015

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

Operazione	Data transazione (1)	A Importo	B Giorni di esposizione	C=AxB Numeri (2)	D Numero di giorni dell'e/c di riferimento	E = C / D Saldo medio giornaliero	F TAN	G giorni anno	(D * E * F) G Interessi
Saldo iniziale conto carta	1/05/2015	€ 50	31	1550					
Utilizzo	15/05/2015	€ 100	17	1700	31	€ 85,48	13,08 %	365	€ 0,94
Accredito	20/05/2015	- € 50	12	- 600					

(1) Data della transazione corrispondente alla data valuta.
(2) I Numeri sono ottenuti moltiplicando l'ammontare di ciascun saldo/importo per i rispettivi giorni di esposizione. Tale dato è necessario per determinare il saldo medio giornaliero utile al calcolo degli interessi maturati.

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

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

TAEG: _____ %

Calcolato al tasso di interesse annuo nominale del _____ su un capitale di _____ Euro.

Il valore del TAEG tiene conto anche della quota annuale, della quota di rinnovo della carta, dell'imposta di bollo e del costo di emissione e invio estratto conto, ove previsti.

Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.

Esempio: Per un Limite di utilizzo pari a 1.500,00 Euro il TAEG sarà pari al 24,69%. Tale esempio si basa sulle seguenti ipotesi:

- il Titolare ha scelto la modalità di pagamento revolving oppure la modalità di pagamento ad opzione con attivata la modalità rateale;
- la quota associativa della carta principale è 30,99 Euro;
- La quota di rinnovo della carta, frazionata per il triennio di validità, è pari a 4,00 Euro/anno;
- il Limite di utilizzo è utilizzato immediatamente e per intero (per 1.500,00 Euro);
- ogni mese vengono addebitati spese per invio estratto conto ed imposta di bollo;
- Spese di invio E/C pari a 1,15 Euro;
- il TAN è pari al 13,08%;
- le altre condizioni economiche applicate rimangono invariate per l'intera durata del contratto;
- il Titolare rimborsa il capitale in 12 rate con quota capitale costante.

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della Legge sull'usura (L. n. 108/1996), relativo alla categoria di operazioni "Finanziamenti con utilizzo di Carte di Credito" può essere consultato Sito www.nexi.it nella Sezione dedicata alla Trasparenza.

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

Costi per utilizzare la carta:

- Quota annuale carta 1° anno: _____ Euro.
- Quota annuale carta anni successivi: _____ Euro.
- Costi di emissione e di invio estratto conto: e/c cartaceo 1,15 Euro mensili, pari a 13,80 Euro annui; e/c on-line gratuito.
- Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 Euro: 2,00 Euro mensili, pari a 24,00 Euro annui.
- Quota di rinnovo della carta, frazionata per il triennio di validità: 4,00 Euro/anno.

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 i tassi, i prezzi 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.

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 di cui all'art. 35 del "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.
Se la proposta di modifica ha ad oggetto il tasso di interesse, l'Emittente, se del caso, indica altresì al Titolare le eventuali conseguenze della modifica sull'importo e la periodicità delle rate. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica 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.

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.
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 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. 64 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 - 20149 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 gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati 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, con le seguenti modalità:
– mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente agli indirizzi/recapiti previsti nel Regolamento Titolari;
– mediante compilazione di apposito Modulo presso la Banca.
In entrambi i casi, il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza.

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. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- 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.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

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 all'Emittente, in tutto o in parte, ogni ragione di credito vantata nei suoi confronti dall'Emittente medesimo, durante la vita del Contratto, tramite richiesta comunicata telefonicamente al Servizio Clienti, pagando l'importo dovuto.
In tal caso, il Titolare ha diritto alla riduzione degli interessi e di tutti i costi compresi nel costo totale del credito eventualmente anticipati, escluse le imposte. Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata, l'Emittente comunica al Titolare l'importo dovuto da pagare quale ammontare delle eventuali rate scadute e non pagate e del capitale residuo, degli interessi e di tutti gli altri oneri.
Ai fini della riduzione proporzionale degli interessi e degli altri costi, si applica il criterio della proporzionalità lineare che prevede la ripartizione del costo pro rata e la moltiplicazione di tale valore per il numero di rate che non dovranno essere pagate dal Cliente per effetto del rimborso anticipato.
Eventuali oneri che maturano nel corso del rapporto saranno restituiti al Cliente se corrisposti anticipatamente e in quanto riferibili a servizi di finanziamento non goduti; per il credito di tipo rotativo della carta revolving non sono però previsti oneri di questo tipo.
Le modalità di pagamento dell'importo dovuto potranno essere concordate di volta in volta con l'Emittente. 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 eventuale divieto 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
Nexi Payments SpA è iscritta all'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica - art. 114-quater del TUB - codice n. 32875.7.

Autorità di controllo
Banca d'Italia

B) Contratto di credito

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 - 20149 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 gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati 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;
- se in possesso della Carta, il Titolare deve provvedere alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti.

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.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

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 **Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.**	Il Titolare può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità: - sul sito www.nexi.it, nella sezione Reclami, compilando l'apposito modulo (reclami "possessori di Carte di pagamento"); - via fax: 02-34.88.91.54; - via mail: reclami@informa.nexi.it; - tramite PEC: reclami.nexipayments@pec.nexi.it; - con posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A.R. a Nexi Payments SpA – Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano. E' 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 il Titolare. Nexi **risponde al reclamo entro 15 giornate lavorative** dalla sua ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se Nexi è impossibilitata a rispondere al reclamo entro i tempi indicati, può dare al Titolare una risposta interlocutoria spiegando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 giornate lavorative previste. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza di Nexi. Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi deve comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 giornate lavorative. Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("**ABF**") nei casi previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale www.arbitrobancariofinanziario.it, previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso. In alternativa all'ABF, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra descritta, anche senza preventivo reclamo a Nexi, il Titolare può presentare domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati (Decreto Legislativo 28/2010), il cui elenco è consultabile presso il sito internet https://mediazione.giustizia.it nella sezione dedicata. In ogni caso, per procedere all'eventuale via giudiziale, è necessario seguire prima questo procedimento di mediazione. In aggiunta, se Nexi viola le regole di condotta per la prestazione dei servizi di pagamento, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (Art. 39 del D. Lgs. 11/2010 e successive modificazioni). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi nel fornire i servizi di pagamento, sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione, controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista dalla legge (Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs 11/2010 e successive modificazioni). Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del Sito Internet.

ALTRE INFORMAZIONI

La Guida pratica "Il Credito ai consumatori in parole semplici" è disponibile sul sito www.nexi.it