

## FOGLIO INFORMATIVO

### Richiesta tramite Banca

#### Carte di Credito Nexi Individuali

### INFORMAZIONI SULLA SOCIETA'

Nexi Payments SpA • Corso Sempione, 55 - 20149 Milano • T. +39 02 3488.1 • F. +39 02 3488.4180 • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano n. 1725898 • Capitale Sociale € 76.445.207,40 i.v. • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA • www.nexi.it

### Soggetto Collocatore

Denominazione Legale: Cassa Lombarda SpA

Sede Legale: Via Alessandro Manzoni, 12/14 - 20121 Milano

Sede Amministrativa: Via Alessandro Manzoni, 12/14 - 20121 Milano

Codice identificativo: 03488.4

Gruppo di appartenenza: Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di PKB Privatbank SA

Codice Fiscale e/o Partita IVA: 00714590155

Telefono: +39 02 77991

Fax: +39 02 7799365

Email: cassalombarda@cassalombarda.it

Indirizzo del Sito Internet: www.cassalombarda.it

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

#### Che cos'è la Carta di Credito

La carta di credito Nexi Payments è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di compiere Operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla carta, e più precisamente consente:

- 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).

Alla carta è assegnato un limite di utilizzo mensile. Gli acquisti e gli anticipi di denaro contante sono possibili entro il limite di utilizzo residuo al momento in cui la Carta viene utilizzata.

Alle carte revolving e a quelle ad opzione è associata una linea di credito 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 effettuate con la carta con il pagamento delle rate mensili, la disponibilità sulla carta si ripristina; in questo modo il Titolare può effettuare altri acquisti.

Il rimborso delle somme dovute e indicato nell'estratto conto mensile inviato al Titolare, avviene in data successiva a quella di utilizzo della carta, ed è effettuato, in funzione della tipologia della carta, secondo le seguenti modalità:

- a) per le carte a saldo: in un'unica soluzione e senza interessi;
- b) per le carte revolving: in forma rateale, mediante versamento di una rata mensile di importo concordato con l'Emittente. In ogni caso, la rata mensile deve essere di importo minimo non inferiore a quanto indicato nel "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" allegato al Contratto. Non sono consentiti pagamenti inferiori alla rata mensile concordata con l'Emittente. È facoltà del Titolare pagare importi superiori alla rata mensile. In tale caso, i pagamenti effettuati ridurranno il debito residuo, fermo restando l'obbligo del Titolare di versare la rata mensile nel corso del mese successivo, ove permanga del debito residuo. In caso di pagamento rateale, è inoltre dovuto dal Titolare il pagamento di un interesse mensile, nella misura riportata nel "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori";
- c) per le carte ad opzione: pagamento a saldo, in un'unica soluzione e senza interessi. È facoltà del Titolare richiedere, in qualunque momento, di modificare la modalità di pagamento, passando dalla modalità di rimborso a saldo di cui alla precedente lett. a) alla modalità di rimborso rateale di cui alla precedente lett. b), e viceversa.

Se la tipologia di Carta prescelta lo prevede, il Titolare può, altresì, richiedere alla Banca di attivare sulla Carta una o più linee di credito aggiuntive (cui sarà associato un ulteriore fido) per l'accesso ad ulteriori servizi.

La richiesta di attivazione delle linee di credito aggiuntive deve avvenire mediante sottoscrizione da parte del Titolare del relativo Contratto, che riporta i limiti e le condizioni che si applicano alle linee di credito aggiuntive medesime. Alla Carta sono associati servizi accessori quali, ad esempio, una polizza assicurativa Multirischi, il Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure e il Servizio di Spending Control.

I servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta della carta e/o del servizio.

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti.

#### Principali rischi

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, sottrazione, falsificazione e contraffazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto il Titolare deve prestare la massima attenzione nella custodia della carta e del PIN, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi.
- Utilizzo della carta sui siti internet privi dei protocolli di sicurezza.
- Variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro.
- Nel caso di irregolare utilizzo della carta da parte del Titolare e di conseguente revoca, da parte dell'Emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta e/o di ritardo nei pagamenti, i dati relativi alla carta ed al Titolare sono comunicati, ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente, alla Centrale d'allarme interbancaria (CAI), istituita presso la Banca d'Italia, e/o ad altre banche dati pubbliche e/o archivi tenuti dalle Autorità competenti. L'invio di informazioni negative può rendere più difficoltoso l'accesso al credito. Il Titolare sarà informato preventivamente rispetto al primo invio di informazioni negative sul suo conto.
- Responsabilità solidale del Titolare della carta principale per le Operazioni effettuate dai Titolari delle carte supplementari.

# FOGLIO INFORMATIVO

## Richiesta tramite Banca

### Carte di Credito Nexi Individuali

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili al Titolare per le carte di credito individuali emesse da Nexi Payments SpA.

La Banca determinerà, entro i sotto elencati limiti massimi fissati da Nexi Payments SpA e per i soli prodotti che la stessa desidera offrire alla propria clientela, le condizioni effettivamente applicate ai Titolari, le quali sono riportate nel "Documento di sintesi Carte di credito Nexi" contenuto nel Contratto.

Per le carte revolving e per quelle ad opzione si rinvia altresì al "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce parte integrante del presente documento.

### A) QUOTA ANNUALE MASSIMA:

Carte Individuali	Carta Nexi (*)	Carte Finanziamento	Carte Nexi Prestige	Carte Nexi Excellence	Carte Cobranded Nexi	Carte Cobranded Prestige (**)
Carta Principale	€ 50,00	€ 35,00	€150,00	€ 300,00	€ 70,00	€ 150,00
Carta Aggiuntiva	€ 35,00	€ 16,00	€ 120,00	€ 220,00	€ 40,00	€ 120,00
Carta Familiare	€ 35,00	€ 16,00	€ 120,00	€ 220,00	€ 40,00	€ 120,00

(\*) Comprendono le Carte Carta Nexi, Choice, FreeTouch e tutte le Carte Individuali non specificatamente indicate.

(\*\*) Comprendono le Carte emesse in collaborazione con Partner commerciali.

- Le carte con possibilità di attivare ulteriori linee di credito rientrano nei raggruppamenti di cui sopra (Carta Nexi, Nexi Prestige, etc.).

### B) INTERESSI DI MORA:

Non previsti.

### C) COMMISSIONI MASSIME PER IL SERVIZIO DI ANTICIPO CONTANTE:

Commissione massima del 4%, con un minimo di 0,52 Euro per Operazioni effettuate in area Euro (\*) ed un minimo di 5,16 Euro per le Operazioni effettuate in area extra Euro.

A tali Operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

(\*) *Compresi i Paesi dell'Unione Europea che non adottano l'Euro ma aderiscono al Regolamento (CE) n. 924/2009 relativo ai pagamenti transfrontalieri nella Comunità.*

### D) GIORNI DI VALUTA PER L'ADDEBITO SU CONTO CORRENTE BANCARIO:

Numero di giorni di valuta per l'addebito su conto corrente bancario dalla data dell'estratto conto. In funzione della tipologia di carta può assumere un valore compreso tra 10 e 15 giorni (se il giorno di addebito cade di domenica o in un giorno festivo, la valuta è posticipata al primo giorno feriale successivo).

### E) ESTRATTI CONTO:

- Costi di emissione e di invio:
  - estratto conto on-line (attivabile tramite iscrizione all'Area Personale): gratuito.
  - estratto conto cartaceo: 1,15 Euro (gratuito per Carte Nexi Excellence).
- Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 Euro: 2,00 Euro.

### F) TASSO DI CAMBIO SULLE OPERAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO:

Tasso determinato all'atto della data della conversione nel rispetto degli accordi internazionali in vigore con i Circuiti Visa e MasterCard.

L'importo addebitato in Euro in estratto conto è calcolato applicando all'importo in valuta originaria il tasso di cambio come definito dai Circuiti, maggiorato di una commissione per il servizio applicata da Nexi Payments pari al 2% dell'importo transato.

### G) SPESE IN CASO DI RITARDATO PAGAMENTO:

Non previste.

### H) SPESE PER IL RECUPERO DEI FONDI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO E DI ANTICIPO DI DENARO CONTANTE NON AUTORIZZATE, NON ESEGUITE O ESEGUITE IN MODO INESATTO:

Non previste.

### I) SPESE PER LA REVOCA DEL CONSENSO ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO:

Non previste.

### L) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO:

Non previste.

### M) SOSTITUZIONE DELLA CARTA PER RINNOVO O DUPLICATO/RIFACIMENTO:

- Rinnovo Carta a scadenza: 12,00 Euro.
- Duplicato Carta: 15,00 Euro (\*).
- Duplicato urgente (consegna, in Italia, tramite corriere in 72 ore lavorative): 25,00 Euro (\*).
- Rifacimento Carta: 10,00 Euro (\*).

(\*) *Gratuito per le Carte Nexi Prestige, Nexi Excellence e Cobranded Nexi Prestige.*

### N) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE, MATERIALI, INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI:

- Copia Contratto sottoscritto dal Titolare: servizio gratuito.
- Copie "Documento di Sintesi Carte di Credito Nexi" e "Documento Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" aggiornate: servizio gratuito.
- Copia documentazione spese effettuate in un anno: servizio gratuito.
- Copia di un singolo documento di spesa: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito.
- Invio comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.

## FOGLIO INFORMATIVO

### Richiesta tramite Banca

#### Carte di Credito Nexi Individuali

##### O) SERVIZI D'EMERGENZA:

- CARTA SOSTITUTIVA D'EMERGENZA: 25,00 Euro in Italia e all'estero (\*).
  - ANTICIPO CONTANTE D'EMERGENZA: 25,00 Euro in Italia e all'estero.
- Servizi erogabili su richiesta del Titolare al Servizio Clienti Nexi Payments SpA, gratuiti per le Carte Nexi Prestige e Excellence.
- Gli iscritti a **iosì** usufruiscono gratuitamente dei servizi di emergenza in tutto il mondo in caso di furto o smarrimento (carta sostitutiva temporanea rilasciata nel caso in cui il Titolare si trovi all'estero valida per un periodo definito e anticipo contante di emergenza).

(\* Servizio attivo solo per le Carte emesse su Circuito Visa.

##### P) COMMISSIONE PER RIFORNIMENTO CARBURANTE:

Massimo 0,77 Euro per ogni rifornimento di carburante di importo pari o superiore a 100,00 Euro, effettuato in Italia.

##### Q) PROGRAMMA IOSI:

- **iosì**: servizio facoltativo a pagamento, quota associativa annuale pari a 3,60 Euro (1).
  - **iosì PLUS** (2): servizio facoltativo a pagamento, quota associativa annuale pari a 19,50 Euro.
- Il Servizio è gratuito ad adesione automatica per le Carte Nexi Excellence.
- altri servizi a pagamento che saranno di volta in volta consultabili sul Sito Internet e che potranno essere acquistati, con le specifiche modalità del singolo servizio, in un momento successivo alla richiesta della carta.

Per il Regolamento del programma e per le modalità di iscrizione e disiscrizione consultare il Sito Internet, App Nexi Pay o contattare il Servizio Clienti Nexi.

(1) Il servizio è incluso gratuitamente per gli iscritti a **iosì PLUS**.

(2) L'iscrizione può essere richiesta all'atto della sottoscrizione del Contratto o successivamente chiamando il Numero Verde 800-15.11.11 **iosì**, registrandosi al Sito Internet o tramite App Nexi Pay.

##### R) SERVIZI ACCESSORI:

- Polizza assicurativa Multirischi: servizio gratuito.
- Servizi di Messaggistica di Alert:
  - Servizio Messaggi di Alert - Avviso di Sicurezza: servizio gratuito ad adesione automatica (\*) (invio di messaggi tramite SMS per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia predefinita da Nexi Payments).
  - Servizio Messaggi di Alert - Avviso movimenti: servizio facoltativo di invio messaggi tramite SMS per transazioni di importo inferiore alla soglia prevista per il servizio Messaggi di Alert - Avviso di Sicurezza (\*\*).

Canone annuale per i Titolari:

  - con numero di telefono italiano: 0 Euro (\*\*);
  - con numero di telefono estero: 3,60 Euro.
  - Servizio Messaggi di Alert - ioCONTROLLO: servizio facoltativo di invio di messaggi tramite notifiche APP o, a discrezione del Titolare, tramite SMS con cadenze periodiche, riportanti il riepilogo delle transazioni contabilizzate; canone annuale: 0,00 Euro (\*\*).
  - Servizio Messaggi di Alert - ioSICURO: invio da parte di Nexi di un SMS gratuito sul numero di cellulare fornito per avvisare il Cliente di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Cliente per confermare l'operazione: 0,00 Euro (\*\*\*\*).

In alternativa, il Cliente può contattare il Servizio Clienti.
- Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure: servizio per la protezione degli acquisti on-line, ad adesione gratuita automatica, in presenza di numero di cellulare fornito all'Emittente (anche tramite la Banca collocatrice, ove trasmesso).

In caso non sia fornito, il Titolare potrà aderire gratuitamente tramite l'Area Personale del Sito Internet o dell'App Nexi Pay.

Tutte le informazioni relative al Servizio sono disponibili sul Regolamento Titolari e sul Regolamento del Servizio 3D Secure pubblicati nell'area Trasparenza del sito di Nexi.

- Servizio Clienti Nexi Payments SpA: servizio gratuito.
- Registrazione e utilizzo dell'Area Personale: servizio gratuito.
- Servizio di Spending Control:
  - funzionalità base: gratuite;
  - funzionalità aggiuntive: gratuite.

Per un maggior dettaglio delle funzionalità disponibili si veda il Regolamento del Servizio, che può essere aggiornato di volta in volta da Nexi con nuove funzionalità.

- Servizio Lounge Key (riservato a Carte Nexi Prestige e Carte Nexi Excellence)

##### Carta Nexi Prestige

- Quota adesione annuale: gratuita
- Quota singolo accesso alle Lounge Aeroportuali: 24 USD (per il Titolare ed eventuale Ospite)

##### Carta Nexi Excellence

- Quota adesione annuale: gratuita e comprensiva di n. 5 accessi annui gratuiti alle Lounge Aeroportuali (per Titolare Excellence)
  - Quota singolo accesso alle Lounge Aeroportuali: 24 USD dal sesto accesso in poi nell'anno solare (per Titolare Excellence)
  - Quota singolo accesso alle Lounge Aeroportuali per Ospite: 24 USD.
- L'importo sarà addebitato in estratto conto con valuta espressa in Euro e convertito al cambio vigente nel giorno di fruizione del Servizio.

- Vetrina Premium Experience: accesso gratuito per visualizzazione/prenotazione/ adesione a titolo gratuito/oneroso a spettacoli, eventi, viaggi, offerte e scontistiche da Partner.
- Servizio di Light Concierge: accesso telefonico gratuito differenziato per Circuito Internazionale (ove disponibile).

(\*) Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare. Il Titolare, in alternativa, può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP per transazioni superiori a 2 Euro.

(\*\*) La personalizzazione della soglia al di sotto di quella definita da Nexi per il Servizio Messaggi di Alert Avviso di Sicurezza può essere effettuata dal Titolare chiamando il Servizio Clienti o accedendo all'Area Personale. Il Titolare, in alternativa, può attivare sempre gratuitamente il Servizio su notifiche da APP per transazioni superiori a 2 Euro.

(\*\*\*) Il costo degli SMS per titolari con numero di telefono italiano è addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico ed è pari a 16 centesimi a SMS per tutti gli operatori abilitati, salvo promozioni. Il Titolare potrà attivare in ogni momento le notifiche APP sempre gratuite.

È sempre possibile, in ogni momento disattivare il servizio tramite l'APP, il Portale Titolari e il Servizio Clienti.

(\*\*\*\*) Il costo dell'eventuale SMS di risposta è addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico secondo le proprie tariffe, salvo promozioni, sia per numeri italiani che esteri.

Per maggiori dettagli sulle coperture assicurative, per il Regolamento dei Servizi e per l'iscrizione ai Servizi facoltativi consultare il Sito Internet, l'App Nexi Pay o contattare il Servizio Clienti Nexi.

## FOGLIO INFORMATIVO

### Richiesta tramite Banca

### Carte di Credito Nexi Individuali

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto

#### Diritto di ripensamento del Titolare

Il Titolare che riveste la qualifica di Consumatore, 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 tutte le condizioni insieme alle informazioni previste ai sensi dell'art. 125-bis, comma 1, del Testo Unico Bancario. 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 diritto di recedere dal Contratto può essere esercitato 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. Il Titolare può recedere senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

Il recesso si considera efficace dal momento in cui l'Emittente ne viene a conoscenza. Se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, il Titolare, entro 30 (trenta) giorni dall'invio della comunicazione di recesso 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. Se il Titolare ritarda a pagare queste somme decorreranno interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nella sezione "Condizioni economiche" del presente documento. Al Titolare che recede non verrà addebitata alcuna parte della quota annuale e, se già addebitata, essa verrà stornata per intero. Inoltre, se in possesso della Carta, il Titolare deve provvedere 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. Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto.

#### Recesso del Titolare

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 al seguente indirizzo:  
Nexi Payments SpA, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.
- 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 scritta al Titolare, nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Titolare. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Titolare viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte dell'Emittente;
- 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. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Titolare ne viene a conoscenza.

#### Diritti ed obblighi del Titolare in caso 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;
- se ritarda a pagare le somme di cui al punto precedente, sarà tenuto al pagamento di interessi di mora, oltre a spese e commissioni, nella misura indicata nella sezione "Condizioni economiche" del presente documento;
- 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;

- qualora avesse autorizzato l'addebito sulla carta di spese ricorrenti, dovrà provvedere a revocare la/le relativa/e autorizzazione/i, con congruo anticipo rispetto all'esercizio del recesso (se il recesso è esercitato dal Titolare medesimo), o immediatamente dopo essere venuto a conoscenza della comunicazione di recesso (se il recesso è esercitato dall'Emittente).

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.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Titolare, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte dell'Emittente della comunicazione di recesso.

### Reclami

Il Titolare può presentare reclami a Nexi in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- sul sito [www.nexi.it](http://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: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it);
- tramite PEC: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto: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.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

**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).

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.

## FOGLIO INFORMATIVO

### Richiesta tramite Banca

#### Carte di Credito Nexi Individuali

### LEGENDA

- **ATM (Automated Teller Machine):** Lo sportello automatico di solito vicino a sportelli bancari, dove il Titolare può ottenere anticipi di contante, e eventualmente, informazioni sul proprio conto.
- **CARTA A SALDO:** Carta per la quale le spese effettuate devono essere rimborsate in un'unica soluzione e senza applicazione di tassi di interesse.
- **CARTA A OPZIONE:** Carta a saldo, con possibilità del Titolare di chiedere di passare dalla modalità di rimborso a saldo a quella rateale e viceversa.
- **CARTA REVOLVING:** Carta che permette di rimborsare le spese in rate mensili e a cui è associata una linea di credito di tipo rotativo.
- **CARTA SUPPLEMENTARE:** Carta Aggiuntiva o Carta Familiare.
- **PIN (Personal Identification Number):** Codice da digitare sull'ATM o sul POS, se richiesto, per completare un'Operazione di pagamento o di anticipo di denaro contante.

Come contattare il Servizio Clienti Nexi	Carta Nexi/Finanziamento/Cobranded	Carta Nexi Prestige e Nexi Excellence
<b>Blocco Carta</b> 24 ore su 24, 365 giorni all'anno	Numero Verde 800-15.16.16 Dall'estero: +39.02.34980.020 Dagli USA: Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896	Numero Verde 800-55.66.77 Dall'estero: +39.02.34980.028 Dagli USA: Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896
<b>Informazioni/Assistenza</b> Servizi automatici: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno  Servizi con operatore:	Numero a pagamento: 02.345.444 (*) Dall'estero: +39.02.34980.020  8.00-20.00, (da telefono fisso e cellulare) lunedì - venerdì	Numero Verde 800-55.66.77 Dall'estero: +39.02.34980.028 Dagli USA: Numero Verde Internazionale 1.800.473.6896  24 ore su 24, 365 giorni all'anno
<b>Informazioni per non Titolari</b>	Numero a pagamento 02.345.441 (*)	
(*) Numero soggetto a tariffazione urbana secondo l'operatore telefonico utilizzato.		