

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per i servizi relativi all'emissione e all'accettazione di Carte di pagamento e per altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di firmare il contratto.

### DIRITTI

#### PRIMA DI SCEGLIERE

---

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere gratuitamente il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di carte con rimborso rateale.
- Essere informato su come recedere senza spese dal contratto.

#### AL MOMENTO DI FIRMARE

---

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

---

- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.
- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario con un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di applicazione, mediante comunicazione scritta anche tramite l'estratto conto.
- Recedere dal contratto entro 60 giorni dalla data di ricevimento di detta comunicazione. In caso di recesso a seguito della variazione delle condizioni il Cliente ha diritto, in sede di liquidazione del rapporto, all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura del rapporto, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto.

#### ALLA CHIUSURA

---

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate e non ancora contabilizzate.

### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R 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.**

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario. Inoltre sul sito dell'intermediario ([www.nexi.it](http://www.nexi.it)) è disponibile la relativa guida.

Ulteriori strumenti di tutela sono rappresentati dalle procedure di arbitrato e conciliazione che il cliente e l'intermediario possono proporre per il tramite di specifici organismi riconosciuti dalla legge. A titolo meramente esemplificativo si cita il Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).