

**FASCICOLO  
CONTO IN RETE PER MEDICI SENZA FRONTIERE  
FOGLI INFORMATIVI DEI SERVIZI ACCESSORI  
OFFERTI INSIEME AL CONTO CORRENTE**

## FOGLIO INFORMATIVO AREA CLIENTI PRIVATI

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni**

Via Niccolò Tommaseo, 7 – 35131 Padova

Tel. 049 8771111

E-mail: [info@bancaetica.com](mailto:info@bancaetica.com) - Sito Web: [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it)**Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399** - Codice ABI 05018

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233

Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari in qualità di Capogruppo

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

**Principi e Finalità**

Banca Etica ispira tutta la sua attività operativa e culturale ai principi della Finanza Etica. “ (...) La Società si propone di gestire le risorse finanziarie di famiglie, donne, uomini, organizzazioni, società di ogni tipo ed enti, orientando i loro risparmi e disponibilità verso la realizzazione del bene comune della collettività. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socioeconomiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo – in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate. Inoltre sarà riservata particolare attenzione al sostegno delle iniziative di lavoro autonomo e/o imprenditoriale di donne e giovani anche attraverso interventi di microcredito e microfinanza. Saranno comunque esclusi i rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona. La Società svolge una funzione educativa nei confronti del risparmiatore e del beneficiario del credito, responsabilizzando il primo a conoscere la destinazione e le modalità di impiego del suo denaro e stimolando il secondo a sviluppare con responsabilità progettuale la sua autonomia e capacità imprenditoriale.”

*(Estratto dall'art. 5 dello Statuto di Banca Etica)*

**Da compilare solo in caso di “OFFERTA FUORI SEDE”****Identificazione del soggetto che entra in contatto con il cliente**

Offerta fuori sede tramite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Con la qualifica di: \_\_\_\_\_

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari con provvedimento n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_ Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

### AREA CLIENTI PRIVATI

Il servizio di Internet Banking denominato **Area Clienti Privati** consente alla clientela intestataria e/o cointestataria (a firma disgiunta) dei contratti base di impartire alla Banca ordini attinenti ai servizi tramite mezzi di comunicazione e di ricevere dalla Banca i dati e le informazioni di tali rapporti. L'utilizzo del servizio è consentito attraverso l'impiego del codice utente, codice di attivazione, password e PIN.

Si distinguono due tipologie di servizio a seconda delle funzionalità scelte e attivate dal cliente.

### AREA CLIENTI PRIVATI INFORMATIVA

Consente di ricevere estratti conto e documentazione contabile tramite il Servizio "Post@Web": il Cliente riceve le comunicazioni esclusivamente in via elettronica, mediante la loro visualizzazione e consultazione nella specifica sezione protetta del sito internet della Banca.

### AREA CLIENTI PRIVATI DISPOSITIVA

Consente di:

- ottenere informazioni relative ai propri rapporti di conto corrente (Italia ed estero) e di deposito titoli;
- disporre di pagamenti tramite l'invio di giroconti e bonifici, nonché pagamenti in genere;
- effettuare operazioni di acquisto e vendita di strumenti finanziari collocati dalla Banca;
- ricevere le comunicazioni esclusivamente in via elettronica, mediante la loro visualizzazione e consultazione nella specifica sezione protetta del sito internet della Banca.

Il tutto nei limiti dell'importo massimo stabilito e comunque entro il limite del saldo disponibile e in piena sicurezza grazie allo **strumento di sicurezza SMART OTP o SECURE CALL e del servizio di notifica alert via MAIL/SMS.**

### Strong Authentication

Modalità di autenticazione basata sull'utilizzo di sistemi che aumentano il livello di sicurezza delle operazioni effettuate online, così come richiesto dagli standard di Banca Centrale Europea, Banca d'Italia e Garante della Privacy. Si applica ogni volta che l'utente accede alla propria Area Clienti, modifica i propri dati riservati, effettua transazioni di pagamento elettronico, svolge un'operazione dispositiva.

**SMART OTP:** schema di autenticazione integrato che prevede l'utilizzo della nuova APP Banca Etica.

Smart OTP è il sistema di autenticazione per autorizzare l'accesso e le disposizioni. Consiste nel censimento di un PIN in cifre, che – a discrezione dell'utente e secondo l'esperienza d'uso scelta – potrà essere digitato manualmente in corrispondenza di ogni accesso o autorizzazione, oppure potrà essere integrato all'interno del meccanismo di riconoscimento biometrico (su smartphone compatibili), consentendo all'utente di autorizzare accessi e disposizioni con il solo riconoscimento dell'impronta o del viso. Smart OTP è strettamente legato al dispositivo utilizzato, pertanto in caso di variazione dello smartphone il processo di installazione dovrà essere ripetuto sul nuovo dispositivo. Ne consegue che da uno stesso dispositivo potrà essere gestita una sola utenza.

**SECURE CALL:** è la chiamata di sicurezza - alternativa a Smart OTP per i clienti impossibilitati a scaricare ed utilizzare Smart OTP che ne facciano specifica richiesta alla banca - per autorizzare l'accesso e le disposizioni. Consiste nella chiamata ad un Numero Verde dedicato, effettuata tramite numero di cellulare associato al codice utente censito nel sistema. La chiamata deve essere compiuta con numero visibile. Il numero di cellulare utilizzato deve essere fornito da un operatore telefonico italiano.

### POST@WEB

Il servizio che consente di ricevere, in formato elettronico (file formato .pdf), tutte le comunicazioni della banca:

- estratti conto periodici
- comunicazioni di trasparenza
- contabili di operazioni effettuate agli sportelli dotati di tecnologia paperless.

### SICUREZZA – Riconoscere i rischi di frode nei pagamenti o altri abusi

Le principali raccomandazioni, per un utilizzo sicuro e consapevole dei servizi di pagamento online e per riconoscere i tentativi di frode online, sono disponibili nelle sezioni [Sicurezza online](#) e [Riconosci le truffe per operare online in tutta sicurezza](#), del sito [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it), che la Banca tiene costantemente aggiornate.

### Principali rischi tipici (generici e specifici):

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- utilizzo indebito da parte di terzi, in conseguenza di smarrimento o sottrazione fraudolenta dei codici di autenticazione. È possibile prevenire tale rischio tramite utilizzo dello strumento di sicurezza SMART OTP o SECURE CALL e del servizio di notifica alert via MAIL/SMS;
- ritardata o mancata esecuzione delle operazioni per motivi tecnici o di forza maggiore;
- messa a disposizione e trasmissione di dati su circuito Internet e pericoli connessi all'eventuale forzatura da parte di terzi dei relativi sistemi di sicurezza. È possibile prevenire tale rischio tramite utilizzo dello strumento di sicurezza SMART OTP o SECURE CALL e del servizio di notifica alert via MAIL/SMS.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

### SPESE E COMMISSIONI

Canone annuale (Area clienti dispositiva)	Euro 0,00
	Dopo sei mesi di inutilizzo revoca automatica.

### POST@WEB

Comunicazioni elettroniche	Euro 0,00
----------------------------	-----------

### Servizio SMART di STRONG AUTHENTICATION – Autenticazione forte

Canone servizio SMART OTP	Gratuito
con APP Banca Etica	Gratuito Disponibile su App Store e Google Play

### Servizio SECURE CALL di STRONG AUTHENTICATION – Autenticazione forte

Canone servizio SECURE CALL	Gratuito
-----------------------------	----------

### Servizio di notifica delle disposizioni effettuate da Area Clienti

Costo per singolo messaggio sms di notifica	Euro 0,00
Costo per singolo messaggio e-mail di notifica	Euro 0,00

### Altri servizi di pagamento

Ricariche telefoniche commissione aggiuntiva per ogni ricarica	Euro 0,00
--	-----------

Costo per altri servizi di pagamento tramite Area Clienti (bollettini postali in bianco e premarcati, TV digitale, ...) Il costo per singolo servizio viene evidenziato nella schermata di Area Clienti prima di confermare l'operazione

Invio documenti di trasparenza	Euro 0,00
--------------------------------	-----------

Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore.

Invio documenti variazione condizioni	Euro 0,00
---------------------------------------	-----------

Informativa pre-contrattuale	Euro 0,00
------------------------------	-----------

### AREA CLIENTI PRIVATI – LIMITI UTILIZZO (MASSIMALI)

(bonifico SEPA, giroconto, bonifico fiscale, bonifico estero, ordine permanente di bonifico, ricariche telefoniche, ricariche carte, bollettini postali)

TIPOLOGIA LIMITE	IMPORTO MASSIMO IN EURO
Giornaliero	5.000 Eur (cinquemila)
Mensile	15.000 Eur (quindicimila)

## VALUTE

### BONIFICI IN USCITA

#### Tipo Bonifico

#### Data di addebito

Bonifico SEPA interno (stessa banca)

Bonifico SEPA Credit Transfert (SCT) in euro

Bonifico in ambito UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein, Svizzera, Principato di Monaco e San Marino)

Giornata operativa di esecuzione

Bonifico in ambito UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro

Bonifico in ambito extra UE/SEE in euro e in valuta diversa da quella di uno Stato membro

## BONIFICI IN ENTRATA

Tipo Bonifico	Data di accredito e disponibilità dei fondi
Bonifico SEPA interno (stessa banca)	Stessa giornata di addebito all'ordinante
Bonifico SEPA da altra banca	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico da Paesi UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Svizzera, Principato di Monaco e San Marino)	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico da Paesi extra UE/SEE in euro	Stessa giornata operativa di ricezione dei fondi sul conto della banca (data di regolamento)
Bonifico da Paesi UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)
Bonifico da Paesi extra UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	2 giorni dalla data di negoziazione della divisa (calendario Forex)

## GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

### BONIFICI IN USCITA

<p>Giornate non operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i sabati e le domeniche</li> <li>- tutte le festività nazionali</li> <li>- il Venerdì Santo</li> <li>- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri</li> <li>- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede</li> <li>- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni</li> </ul>	<p>Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>Limite temporale giornaliero (cd. <i>cut off</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le ore 11.00 per i Bonifici SEPA veloci disposti tramite Area Clienti</li> <li>- le ore 15.30 per i Bonifici SEPA ordinari disposti tramite Area Clienti/ATM</li> <li>- le ore 15.30 per i Bonifici Extra SEPA ordinario disposti tramite Area Clienti</li> <li>- le ore 16.00 per i servizi di Banca Virtuale e/o CBI passivo (*)</li> <li>- le ore 13.00 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo</li> </ul> <p>Nelle giornate semifestive (es. giorno del Santo Patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre), il cd. <i>Cut off</i> è fissato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le ore 11.30 per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo</li> <li>- le ore 11.30 per i Bonifici Extra SEPA ordinario disposti tramite Area Clienti</li> </ul>	<p>L'ordine di pagamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.</p>
<p>Data di ricezione dell'ordine di bonifico:</p> <p>Con riferimento ai bonifici in relazione ai quali viene concordato con il cliente, al momento del conferimento dell'ordine o in via permanente, la data di invio della disposizione</p> <p>Con riferimento ai bonifici multipli e periodici</p>	<p>Il giorno convenuto e, se questo ricade in una giornata non lavorativa, la giornata lavorativa successiva</p>
<p>(*) i tempi di trasmissione dei dati dalle banche attive alle banche passive dipendono dal numero di "soggetti tecnici" terzi coinvolti. Con riferimento ai termini di ricezione ed ai tempi di esecuzione dell'ordine di pagamento, il cliente dovrà attenersi alle condizioni convenute con la banca passiva</p>	

## TEMPI DI ESECUZIONE

Tipo Bonifico	Modalità	Giorno di accredito della Banca del beneficiario(*)
Bonifico interno (stessa banca)	Area Clienti	Medesimo giorno di addebito dei fondi (*)

Bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) in euro	Area Clienti	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico in ambito UE/SEE nella valuta ufficiale di uno Stato membro dell'UE/Spazio Economico Europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein, Svizzera, Principato di Monaco e San Marino)	Area Clienti	Massimo 1 giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'ordine
Bonifico in ambito UE/SEE in valuta diversa da quella di uno Stato membro	Area Clienti	Massimo 3 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (**)
Bonifico in ambito extra UE/SEE in euro e in valuta diversa da quella di uno Stato membro	Area Clienti	Massimo 3 giornate operative successive alla data di ricezione dell'ordine (**)

(\*) In caso di bonifico interno la banca del beneficiario è la banca anche del cliente ordinante, la quale dovrà accreditare il beneficiario nella stessa giornata in cui addebita i fondi al cliente ordinante

(\*\*) La data di ricezione dell'ordine è il giorno della presentazione della disposizione o il giorno convenuto se l'ordine perviene alla banca entro il limite temporale giornaliero (cd. cut off), altrimenti la giornata operativa successiva.

#### ALTRE SPESE

Comunicazione di mancata esecuzione dell'ordine (rifiuto) per giustificato motivo	Euro 10,00
Per revoca dell'ordine di pagamento SDD entro la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi	Euro 0,00
Recupero fondi in caso di inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento a fronte di un identificativo unico (IBAN) inesatto	Euro 5,00
Per informativa mensile relativa ad ogni operazione di pagamento	Euro 0,00
Per informativa ulteriore rispetto a quella dovuta per legge	Euro 0,00

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

La banca si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento con preavviso di almeno 60 giorni, dandone comunicazioni scritte al Cliente. Qualora ricorra un giustificato motivo ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo, la banca ha la facoltà di recedere dal contratto senza preavviso, dandone comunicazione immediata al Cliente. Il Cliente resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei servizi successivamente al recesso della banca.

La banca si riserva la facoltà di procedere alla disattivazione del servizio AREA CLIENTI, senza ulteriore avviso, nel caso di mancato utilizzo dello stesso da parte del Cliente per più di 180 giorni, fermo restando l'obbligo del Cliente al pagamento del canone per il periodo in cui il servizio risultava disponibile e la possibilità di richiederne la riattivazione sottoscrivendo un nuovo contratto con relativo pagamento dei costi di attivazione.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta alla banca, con preavviso di almeno 15 giorni che decorrerà dalla data di ricevimento di detta comunicazione da parte della banca. Il presente contratto si risolve contestualmente alla richiesta del Cliente di estinzione del proprio conto corrente. L'utilizzo dei servizi di AREA CLIENTI effettuato dal Cliente dopo l'estinzione del proprio conto corrente è da considerarsi illecito, ferme restando le obbligazioni e le responsabilità che ne scaturiscono.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La Banca si impegna a dar corso alla richiesta di estinzione del servizio di Virtual Banking entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi bancari.

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Niccolò Tommaseo, n. 7 – CAP 35131 – Padova; indirizzo di PEC: reclami@pec.bancaetica.it, indirizzo di posta elettronica: reclami@bancaetica.com) che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini prescritti, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- 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 alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di

conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)

- ad altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

## LEGENDA

<b>Contratti Base</b>	Contratti già sottoscritti dal cliente (conto corrente; negoziazione, sottoscrizione, collocamento, ricezione di ordini concernenti strumenti finanziari e apertura deposito titoli con sottoscrizione del documento sui rischi generali degli investimenti, sull'esperienza in materia di investimenti finanziari ecc. e dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali).
<b>Operazioni di pagamento one leg</b>	Operazioni di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia situato nell'Unione. La disciplina PSD2 si applica relativamente e limitatamente ai soli segmenti delle operazioni di pagamento eseguiti nell'Unione.
<b>Operazioni di pagamento two legs</b>	Operazioni di pagamento effettuate nell'ambito dell'Unione in qualsiasi valuta laddove il prestatore di servizi di pagamento ( PSP ) del pagatore e del beneficiario siano entrambi situati nell'Unione, ovvero l'unico prestatore di servizi di pagamento sia situato nell'Unione Europea.
<b>OTP SMS</b>	Sistema di sicurezza (One Time Password) capace di generare codici password monouso.
<b>Password (parola d'ordine)</b>	Sequenza di caratteri alfanumerici richiesta per accedere a un elaboratore quando sono attive procedure di sicurezza.
<b>Servizio Post@web</b>	Servizio che consente al cliente di ricevere le comunicazioni in via elettronica, di visualizzarle e di consultarle sul sito della banca.
<b>Strong Authentication</b>	Autenticazione forte, si applica per accedere all'Area Clienti, confermare le disposizioni di pagamento o modificare i propri dati riservati.
<b>User id</b>	Rappresenta il nome dell'utente su un sistema accessibile via rete.
<b>Utenza telefonica principale</b>	Numero telefonico indicato dal cliente che lo identifica e dal quale sono impartite le richieste di operazioni.

## FOGLIO INFORMATIVO

# CARTE DI DEBITO BANCA ETICA INTERNATIONAL

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Banca Popolare Etica S.c.p.a.**

Via Niccolò Tommaseo, 7 – 35131 Padova

Tel. 049 8771111

E-mail: [info@bancaetica.com](mailto:info@bancaetica.com) - Sito Web: [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it)**Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399** - Codice ABI 5018.7

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233

Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari in qualità di Capogruppo

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

**Principi e Finalità**

Banca Etica ispira tutta la sua attività operativa e culturale ai principi della Finanza Etica. " (...) La Società si propone di gestire le risorse finanziarie di famiglie, donne, uomini, organizzazioni, società di ogni tipo ed enti, orientando i loro risparmi e disponibilità verso la realizzazione del bene comune della collettività. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socioeconomiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo - in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate. Inoltre sarà riservata particolare attenzione al sostegno delle iniziative di lavoro autonomo e/o imprenditoriale di donne e giovani anche attraverso interventi di microcredito e microfinanza. Saranno comunque esclusi i rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona. La Società svolge una funzione educativa nei confronti del risparmiatore e del beneficiario del credito, responsabilizzando il primo a conoscere la destinazione e le modalità di impiego del suo denaro e stimolando il secondo a sviluppare con responsabilità progettuale la sua autonomia e capacità imprenditoriale."

*(Estratto dall'art. 5 dello Statuto di Banca Etica)***Da compilare solo in caso di "OFFERTA FUORI SEDE"****Identificazione del soggetto che entra in contatto con il cliente**

Offerta fuori sede tramite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Con la qualifica di: \_\_\_\_\_

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari con provvedimento n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_ Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_



## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

### LA CARTA DI DEBITO BANCA ETICA INTERNATIONAL CONSUMER

La Carta di debito Banca Etica internazionale Consumer è uno strumento di pagamento che consente al Titolare di compiere Operazioni tramite il Circuito Internazionale VISA 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 prelevare denaro contante presso le Banche aderenti al Circuito Internazionale, in Italia e all'estero, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM).

Alla carta, entro comunque la disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata, sono assegnati i limiti di utilizzo sotto riportati. Gli acquisti e i prelievi di denaro contante sono possibili entro il limite di utilizzo residuo al momento in cui la carta viene utilizzata.

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 nella sezione Trasparenza Bancaria del sito [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it), nell'area dedicata alla carte, nel sito Internet di Nexi o contattando il Servizio Clienti Nexi.

### SICUREZZA – Riconoscere i rischi di frode nei pagamenti o altri abusi

Le principali raccomandazioni, per un utilizzo sicuro e consapevole dei servizi di pagamento online e per riconoscere i tentativi di frode online, sono disponibili nelle sezioni [Sicurezza online](#) e [Riconosci le truffe per operare online in tutta sicurezza](#), del sito [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it), che la Banca tiene costantemente aggiornate.

Tra i **principali rischi**, vanno tenuti presenti:

- 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.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

### SPESE FISSE

Costo di emissione	Euro 0,00
Canone annuo	Euro 9,00
Numero di carte comprese nel canone annuo del conto	1
Circuiti abilitati	VISA

**MODALITA' DI ADDEBITO DEL CANONE ANNUO:** all'atto dell'emissione della carta, il canone annuo relativo al servizio verrà ricalcolato in base trimestrale. I trimestri vengono determinati a partire dalla data di emissione della carta.

La quota, conteggiata dal mese di emissione fino a fine trimestre, è addebitata il primo giorno lavorativo del mese successivo. Dai trimestri successivi il canone anticipato verrà addebitato il primo giorno lavorativo di ogni trimestre.

**SPESE VARIABILI**
**Sostituzione della carta**

Rinnovo carta	Euro 0,00
Duplicato carta per furto/smarrimento/blocco (solo nominativa)	servizio non previsto
Rifacimento carta per danneggiamento (solo nominativa)	servizio non previsto
Spese sostituzione carta per danneggiamento/furto/smarrimento /mancata attivazione	Euro 5,00
Blocco carta	Euro 0,00

**Richiesta rilascio copia documentazione**

Contratto e documento di sintesi	Euro 0,00
Spese effettuate in un anno	Euro 0,00
Singolo documento di spesa	Euro 0,00
Comunicazioni periodiche e altre comunicazioni di legge	Euro 0,00

**COMMISSIONI SU VERSAMENTO VALORI TRAMITE SPORTELLO AUTOMATICO (ATM)**

Costo per versamento contante presso gli sportelli automatici (ATM) abilitati a tale servizio di Banca Popolare Etica	Euro 0,00
Costo per versamento assegni presso gli sportelli automatici (ATM) abilitati a tale servizio di Banca Popolare Etica	Euro 0,00

**COMMISSIONI SU PRELEVAMENTO DA SPORTELLO AUTOMATICO (ATM) E PAGAMENTO POS**

Presso Sportelli automatici (ATM) di Banca Popolare Etica, Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali - in Italia	Euro 0,00
Presso Sportelli automatici (ATM) di Altre Banche - in Italia e Area Euro (*)	Euro 1,00
Presso Sportelli automatici (ATM) - Area Non Euro	Euro 4,65

(\*) 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.

*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.*

Presso POS (anche E-Commerce) Italia – Area Euro	Euro 0,00
Presso POS (anche E- Commerce) Area Non Euro	Euro 2,58
Commissione aggiuntiva per pagamento presso POS E-Commerce	Euro 0,00
Commissioni per rifornimento carburante	Euro 0,00

**SERVIZI ACCESSORI**

Consultazione situazione contabile on-line tramite iscrizione dell'App Nexi Pay e dell'Area Personale del Sito Internet di Nexi	servizio gratuito
Consultazione situazione contabile tramite Servizio Clienti di Nexi	servizio gratuito
Polizza assicurativa Multirischi	servizio gratuito
Messaggistica di alert – Avviso di sicurezza SMS (*)	servizio gratuito
Messaggistica di alert – ioSICURO (**)	servizio gratuito
Servizio di Protezione anti-frode 3D Secure (***)	servizio gratuito
Servizio di Spending Control (****) – funzionalità base	servizio gratuito
Servizio di Spending Control (****) – funzionalità aggiuntive	servizio gratuito
Servizio di PIN Change	Euro 0,00
Registrazione e utilizzo dell'Area Personale del Sito Internet di Nexi e dell'App Nexi Pay	servizio gratuito
Servizio Clienti Nexi Payments SpA	servizio gratuito

(\*) invio di messaggi tramite SMS o, a richiesta del Cliente, tramite notifiche APP Nexi Pay per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia definita dal Titolare. Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS.

(\*\*) 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. 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. In alternativa, il Cliente può contattare il Servizio Clienti Nexi.

(\*\*\*) servizio ad adesione automatica gratuita, in presenza di numero di cellulare. In caso non sia fornito, il Titolare potrà aderire gratuitamente dall'Area Personale del Sito Internet di Nexi e dall'App Nexi Pay.

(\*\*\*\*) servizio che permette di gestire gratuitamente i limiti di spesa della carta, in base alle proprie esigenze e in totale autonomia. È possibile impostare l'importo massimo - mensile - settimanale - giornaliero dei propri pagamenti e decidere dove e come spendere con le proprie carte. Il servizio è disponibile nell'App Nexi Pay e nell'Area Personale del Sito Internet di Nexi.

## ALTRO

Spese in caso di ritardato pagamento	non previste
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
Spese per la revoca del consenso alle operazioni di pagamento	non previste
Spese per la comunicazione del rifiuto degli ordini di pagamento	non previste
Interessi di mora	non previste
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, presente nella lista movimenti e nella situazione contabile della carta, è calcolato applicando all'importo in valuta originaria il tasso di cambio come definito dai Circuiti, eventualmente maggiorato di una commissione per il servizio applicata dalla Banca pari al 2% dell'importo transato.

## MASSIMALI e LIMITI DI UTILIZZO

### PRELIEVO CONTANTE E PAGAMENTI POS (ANCHE E-COMMERCE)

Massimale Unico giornaliero/mensile (\*) Euro 3.000,00

#### Prelievo contante in Italia e all'estero (prelievo internazionale)

Limite giornaliero/mensile Euro 3.000,00

Il limite giornaliero di prelievo contante in Italia e all'estero dipende anche dal massimale impostato dal gestore del servizio ATM

#### Acquisti in Italia e all'estero presso POS (anche E-Commerce)

Limite giornaliero/mensile Euro 3.000,00

(\*) Limite massimo di prelievo contante e acquisti (nei limiti della disponibilità del conto corrente sul quale è appoggiata la Carta)

### MASSIMALE AGGIUNTIVO PER OPERAZIONI SU ATM DI BANCA ETICA

Massimale Unico giornaliero/mensile (\*) Euro 4.999,99

#### Prelievo contante (prelievo da conto)

Massimale mese Euro 4.999,99

Massimale giorno Euro 4.999,99

#### Disposizioni di pagamento (bonifici, ricariche, pagamento utenze, ...)

Massimale mese Euro 4.999,99

Massimale giorno Euro 4.999,99

(\*) Limite massimo di prelievo contante e disposizioni di pagamento

## GIORNATE NON OPERATIVE E LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO

### GIORNATE NON OPERATIVE

- i sabati e le domeniche

Se il momento della ricezione ricorre in una giornata non

- tutte le festività nazionali
- il Venerdì Santo
- tutte le festività nazionali dei paesi della UE presso cui sono destinati i pagamenti esteri
- il Santo patrono dei comuni nei quali sono insediate le filiali e la sede
- tutte le giornate non operative per festività delle strutture interne o esterne coinvolte nell'esecuzione delle operazioni

operativa, l'ordine di versamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

#### LIMITE TEMPORALE GIORNALIERO (cd. cut off)

- entro le ore 20:35 per i versamenti contante su sportelli automatici (ATM)
- entro le ore 15:00 per i versamenti assegni su sportelli automatici (ATM)

L'ordine di versamento ricevuto oltre il limite temporale giornaliero si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Per versamenti assegni su sportelli automatici (ATM) il termine massimo di cut off sarà anticipato alle ore 12:00 **per le giornate semi-lavorative** (es. giorno del santo patrono della filiale di riferimento, 14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre).

#### VALUTA DI ADDEBITO SU CONTO CORRENTE

Prelevamento da sportello automatico (ATM)	giorno di esecuzione dell'operazione
Pagamento POS	giorno di esecuzione dell'operazione

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

#### Recesso della Banca e/o di Nexi Payments

La Banca e/o Nexi Payments SpA possono recedere dal contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione scritta. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Banca e/o di Nexi Payments SpA;
- senza preavviso e senza alcun onere a carico del Cliente, per un giustificato motivo che verrà reso noto al Cliente tramite comunicazione scritta. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Cliente ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende l'insolvenza del Titolare, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente.

#### Recesso del titolare

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta alla banca e restituendo la carta, nonché ogni altro materiale in precedenza consegnato. Il Cliente è inoltre tenuto a restituire alla banca la carta ed il materiale di cui al comma precedente: in caso di richiesta dovuta a motivi diversi da quelli del precedente comma, oppure di recesso dal presente contratto o da quello di conto corrente da parte della banca, entro il termine da questa indicato; alla scadenza dell'eventuale periodo di validità della carta o del presente contratto; in caso di variazione del soggetto autorizzato ad operare; contestualmente alla richiesta di estinzione del conto corrente. La carta deve essere restituita dagli eredi in caso di decesso del cliente e, in caso di sopravvenuta incapacità di agire del medesimo, dal suo legale rappresentante. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

#### Diritti ed obblighi del Titolare in caso di recesso

In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano comunque ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso: il Cliente si impegna quindi a pagare in un'unica soluzione, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla data di efficacia del recesso, ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, Nexi Payments SpA provvederà a bloccare la carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- il Titolare ha diritto al rimborso della quota in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche riferite al possesso della carta e a servizi accessori, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso e, se pagate anticipatamente, esse saranno rimborsate in maniera proporzionale;
- il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della carta successivamente alla cessazione del rapporto.

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 Cliente, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di

ricezione da parte della Banca della comunicazione di recesso.

### Portabilità (Trasferimento dei servizi di pagamento connessi al conto corrente)

Ai sensi di quanto previsto dal D.L. 3/15 convertito con L. 33/15, il cliente consumatore ha diritto a trasferire gratuitamente i servizi di pagamento connessi al rapporto di conto e/o l'eventuale saldo disponibile positivo, con o senza la chiusura del rapporto, su un conto corrente, espresso nella medesima valuta e con pari intestazione, in essere presso un'altra banca o altro prestatore di servizi di pagamento. Il trasferimento avviene, in assenza di cause ostative, entro dodici giorni lavorativi dalla relativa richiesta presentata dal cliente alla banca o al prestatore di servizi di pagamento presso cui si intendono trasferire i servizi di pagamento e/o il saldo del rapporto di conto.

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (via Niccolò Tommaseo, 7 - 35131 Padova; indirizzo di PEC: reclami@pec.bancaetica.com, indirizzo di posta elettronica: reclami@bancaetica.com) che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini prescritti, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- 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 alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

## LEGENDA

<b>Anno civile</b>	Periodo di tempo che intercorre da un giorno di un anno fino al termine del corrispondente giorno dell'anno successivo (l'anno solare invece è il periodo di tempo di 365 o 366 (negli anni bisestili) giorni che intercorre dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno).
<b>ATM</b>	ATM Acronimo di "Automatic Teller Machine", individua le apparecchiature automatiche per l'erogazione di denaro contante, attive tutti i giorni 24 ore su 24 (salvo arresti temporanei per interventi tecnici o esaurimento contante)
<b>Blocco carta</b>	Blocco dell'utilizzo della carta al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi: a) la sicurezza della Carta; b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato (ivi incluso il superamento del limite di importo costituito dal saldo disponibile del conto corrente)
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto.
<b>Carta di debito</b>	Carta che consente, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, il prelievo di contante presso gli sportelli automatici (ATM) e l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati
<b>Circolarità</b>	Indica la possibilità di effettuare operazioni presso sportelli di altre banche del circuito.
<b>Documentazione relativa a singole operazioni</b>	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dal cliente.
<b>Giorno lavorativo bancario</b>	Giorno di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) nel quale siano operative le banche centrali nazionali di tutti i Paesi in cui siano insediati gli enti che partecipano all'operazione di BEU. In Italia sono considerati giorni lavorativi tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì ad eccezione del "Venerdì Santo", dei Sabati e delle Domeniche e degli altri giorni festivi. Sono considerati giorni semifestivi: la vigilia di Ferragosto, la vigilia di Natale, il 31 dicembre nonché, in ciascuna località, la ricorrenza del Santo Patrono (fatta eccezione per la città di Roma per la quale la ricorrenza del Santo Patrono - 29 giugno - deve essere considerata giorno festivo). Se il momento della ricezione di un ordine di pagamento ricorre in una giornata non operativa, l'ordine di pagamento si intende ricevuto la giornata operativa successiva.
<b>PIN (Personal Identification Number)</b>	Acronimo di "Personal Identification Number", identifica un codice numerico segreto non modificabile necessario per portare a termine operazioni dispositive sulla Carta
<b>POS</b>	Acronimo di "Point Of Sale", individua i terminali installati presso esercizi commerciali o altri soggetti erogatori di servizi al fine di consentire il pagamento dei beni/servizi acquistati tramite carte di pagamento elettroniche

<b>Prelievo di contante</b>	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
<b>Rilascio di una carta di debito</b>	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo di ogni operazione effettuata tramite la carta viene addebitato direttamente e per intero sul conto del cliente.
<b>Rinnovo carta</b>	Nuova emissione della carta successivamente alla scadenza.
<b>VISA</b>	Circuito di pagamento internazionale che consente di effettuare pagamenti in modalità elettronica tramite le carte di credito e carte di debito.

## Numeri utili – Servizio Clienti di Nexi

<b>Blocco carta</b> 24 ore su 24, 365 giorni all'anno	Numero Verde 800-15.16.16 Dall'estero: +39.02.34980.129 Dagli USA: Numero Verde Internazionale: 1.800.473.6896
<b>Informazioni e assistenza</b> Servizi automatici di consultazione operazioni effettuate e assistenza su pagamenti: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno	
Servizio Clienti Nexi	Numero a pagamento: 02.345.444 (numero soggetto a tariffazione urbana secondo l'operatore telefonico utilizzato)
Servizi con operatore	8.00-20.00, lunedì – venerdì Dall'estero: +39.02.34980.129 (si accettano chiamate a carico di Nexi) Dagli USA: Numero Verde Internazionale: 1.800.473.6896

## 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 € 140.086.201,80 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: Banca Popolare Etica s.c.p.a. Codice Fiscale e/o Partita IVA: 02622940233 - 01029710280

Sede Legale: Via N. Tommaseo, 7 – 35131 Padova Telefono: 049 8771111

Sede Amministrativa: Via N. Tommaseo, 7 – 35131 Padova Fax: \_\_\_\_\_

Codice Identificativo: Cod. ABI 5018.7 Email: info@bancaetica.com

Gruppo di Appartenenza: \_\_\_\_\_ Indirizzo del Sito Internet: www.bancaetica.it

### DATI E QUALIFICA DEL SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

Nome e cognome del Soggetto incaricato/ Ragione Sociale (\*) \_\_\_\_\_

Indirizzo/ Sede (\*) \_\_\_\_\_

Telefono (\*) \_\_\_\_\_

Email (\*) \_\_\_\_\_

Iscrizione ad Albi o Elenchi (\*) \_\_\_\_\_

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco (\*) \_\_\_\_\_

Qualifica (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Campo obbligatorio

### 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.

#### Per saperne di più

La Guida della Banca d'Italia "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici" è disponibile sul Sito Internet di Banca d'Italia [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul Sito Internet di Nexi Payments [www.nexi.it](http://www.nexi.it) – Sezione Trasparenza.

# FOGLIO INFORMATIVO

## Richiesta tramite Banca

### Carte di Credito Nexi Individuali

#### 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.

## 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 4,80%, 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 dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.) extra UE, nonché quelli dell'Unione Europea che non adottano l'Euro ma aderiscono al Regolamento (UE) n. 2021/1230 e successive modifiche relativo ai pagamenti transfrontalieri nell'Unione.*

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

Numero di giorni di valuta per l'addebito/accredito 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/accredito 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.

(\*) *In presenza di Carte Supplementari è previsto l'invio di un unico estratto conto i cui costi di invio sono quelli riferiti alla Carta Principale.*

#### F) TASSO DI CAMBIO E COMMISSIONE 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 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.



# FOGLIO INFORMATIVO

## Richiesta tramite Banca

### Carte di Credito Nexi Individuali

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

- Rinnovo Carta a scadenza (consegna entro il mese della scadenza): 12,00 Euro.
- Duplicato Carta (consegna indicativamente entro 7/10 gg): 15,00 Euro (\*).
- Duplicato urgente (consegna, in Italia, tramite corriere in 72 ore lavorative): 25,00 Euro (\*).
- Rifacimento Carta (consegna indicativamente entro 7/10 gg): 10,00 Euro (\*).

(\* *Gratuito per le Carte Nexi Prestige, Nexi Excellence, Cobranded Nexi Prestige e Cobranded Nexi Excellence. Gratuito per i casi di blocco per mancata ricezione, contraffazione, frodi su internet e per i blocchi di sicurezza o per sospetto frode apposti di iniziativa da Nexi.*

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

- Copia Contratto sottoscritto dal Titolare: servizio gratuito.
- Copia "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.

#### 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.

La Carta sostitutiva rilasciata è valida per un periodo generalmente di due mesi, fatte salve diverse tempistiche concordate con il Servizio Clienti, nel caso in cui il Titolare si trovi all'estero, in area extra europea.

(\* *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) SERVIZI ACCESSORI:

- Polizza assicurativa Multirischi: servizio gratuito.
- Servizi di Messaggistica di Alert:
  - Servizio Messaggi di Alert - **Avviso di Sicurezza**: servizio ad adesione automatica (\*) tramite SMS per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 200 euro salvo eventuali personalizzazioni previste per talune banche: 0,00 Euro.
  - Servizio Messaggi di Alert - **Avviso Movimenti**: servizio facoltativo di invio messaggi tramite SMS per transazioni di importo inferiore alla soglia definita per il servizio Messaggi di Alert - Avviso di Sicurezza, soglia minima 2 euro.  
Con numero di telefono italiano:
    - canone annuale 0 Euro;
    - costo ad SMS 16 centesimi di Euro, addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico abilitato, salvo promozioni;
 Con numero di telefono estero (\*\*):
    - canone annuale 3,60 Euro;
    - costo ad SMS 0,00 Euro.
  - Servizio Messaggi di Alert - **Notifiche Movimenti**: servizio, attivato dal Titolare in alternativa ai precedenti, tramite notifica da APP per transazioni di importo uguale o superiore alla soglia di 2 Euro: [0,00 Euro / gratuito].
- 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 dovrà chiamare il Servizio Clienti che provvederà ad acquisire e certificare il numero di telefono attivando così la protezione 3D Secure, automatica e gratuita.

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 (riservato a Carte Nexi Excellence).
- Comunicazioni in merito alle commissioni di conversione valutaria all'interno dello Spazio Economico Europeo (S.E.E.): inviate gratuitamente ed automaticamente, tramite e-mail fornita a Nexi, per ogni Operazione con valuta diversa dall'Euro ma appartenente a paesi aderenti allo S.E.E.. Il Titolare può scegliere di non ricevere le predette informazioni richiedendo la disattivazione delle comunicazioni tramite il Servizio Clienti. Nexi non invierà le predette comunicazioni nel caso in cui il Cliente non abbia rilasciato il proprio indirizzo e-mail.

(\* *Il servizio è attivato automaticamente ai clienti su canale SMS nel momento in cui viene fornito il numero di cellulare.*

(\*\*) *Utenza con prefisso internazionale, diverso da 0039.*

(\*\*\*) *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. In alternativa, il Cliente può contattare il Servizio Clienti.*

*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.*

- Servizio Messaggi di Alert - **ioCONTROLLO**: servizio facoltativo di invio di messaggi tramite notifiche APP o, a discrezione del Titolare, tramite SMS con SIM italiane, con cadenze periodiche, riportanti il riepilogo delle transazioni contabilizzate:
  - canone annuale: 0,00 Euro;
  - costo ad SMS 16 centesimi di Euro, addebitato direttamente dal proprio operatore telefonico abilitato, salvo promozioni;
  - costo a notifica da APP: 0,00 Euro.
- Servizio Messaggi di Alert - **ioSICURO**: servizio automatico di invio da parte di Nexi, ai sensi e per le finalità dell'art. "Blocco della Carta", di un SMS o notifica in App Nexi Pay per avvisare il Titolare di una eventuale transazione sospetta con possibilità di risposta da parte del Titolare: costo ad SMS 0,00 (\*\*).

# 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 indicare 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: [reclami@informa.nexi.it](mailto:reclami@informa.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. 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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.

## 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. (**) Nexi accetta chiamate a carico del destinatario, secondo le modalità previste dagli operatori telefonici locali utilizzati.		