

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

### 1. IDENTITÀ E CONTATTI DEL FINANZIATORE/INTERMEDIARIO DEL CREDITO

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

Intermediario del credito \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_  
Sito web \_\_\_\_\_

La Banca \_\_\_\_\_ distribuisce e colloca la Carta di credito Nexi  
\_\_\_\_\_ in virtù di apposita convenzione sottoscritta con Nexi Payments SpA.

### 2. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL PRODOTTO DI CREDITO

#### Tipo Contratto di credito

#### Carta di credito con funzionalità Easy Shopping

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

Il Titolare ha la facoltà di richiedere l'attivazione di piani di rateizzazione di una o più spese già contabilizzate sulla Carta che risulta valida al momento dell'attivazione, con l'esclusione delle Operazioni di prelievo e anticipo contante e inerenti il settore dei giochi e scommesse e gli addebiti di finanziamenti precedentemente sottoscritti con altri Soggetti operanti nel credito al consumo, i piani di rateizzazione sono compresi tra 250 € e 2.400 € e, comunque, non superiori al limite di utilizzo mensile e la cui durata sia pari a 3, 6, 9, 12, 18 oppure 24 mesi.

La richiesta di attivazione dei piani di rateizzazione può essere effettuata entro il giorno precedente l'ultimo giorno del mese. La rateizzazione è attivata contestualmente alla richiesta della stessa. L'addebito della prima rata avviene nello stesso mese di apertura del piano di rateizzazione.

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

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

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

#### Importo totale del credito

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

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

Limiti di rateizzazione: minimo 250 € - massimo 2.400 €.

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

#### Condizioni di prelievo

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

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

#### Durata del Contratto di credito

Il Contratto di Carta di Credito con funzionalità Easy Shopping ha durata indeterminata. Tuttavia la Carta è valida fino al termine di scadenza indicato su di essa e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa. La Carta viene rinnovata automaticamente alla scadenza, di regola per un uguale periodo di tempo ed alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvi i casi di risoluzione o recesso dal Contratto.

Il periodo di validità della Carta è previsto a solo scopo di sicurezza e per permettere la sua sostituzione periodica, e non incide sulla durata indeterminata del Contratto.

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

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

## Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione

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

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

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

La periodicità della rata è mensile.

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

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

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

## Importo totale dovuto dal consumatore

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

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

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

## Esempio:

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

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

## 3. COSTI DEL CREDITO

**Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al Contratto di credito** **TAN 0,00%**

## Commissione di attivazione e gestione del piano di rateizzazione

Commissione fissa (importo come da tabelle sotto riportate).

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

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

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

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

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

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

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

## Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

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

Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.

**Tabella: TAEG massimo e minimo del piano di rateizzazione**

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

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

## Esempio:

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

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

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

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

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

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

### 3.1 Costi connessi

#### Costi per utilizzare la Carta di credito

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

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

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

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

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

Interessi di mora: non previsti.

### 4. ALTRI IMPORTANTI ASPETTI LEGALI

#### Costi in caso di ritardo nel pagamento

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

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

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

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

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

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

#### Diritto di recesso

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

#### Diritto di ripensamento del Titolare

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

Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

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

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

#### Recesso del Titolare

Fermo restando quanto previsto dall'art. 4, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto

in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese con le seguenti modalità:

- mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare all'Emittente agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 44;
- 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.

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

### **Recesso dell'Emittente**

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

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

### **Diritti ed obblighi del Titolare in tutti i casi di recesso**

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

- entro 30 (trenta) giorni dall'efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in unica soluzione, di ogni ragione di credito vantata dall'Emittente nei suoi confronti, e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, l'Emittente provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- ha diritto al rimborso della quota annuale della Carta, in misura proporzionale ai mesi di mancato utilizzo della Carta. Parimenti, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche, queste saranno dovute dal Titolare solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso, e se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

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

### **Ulteriori effetti del recesso**

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

### **Rimborso anticipato**

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

Il Titolare ha diritto di rimborsare in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo totale dovuto all'Emittente per ciascun finanziamento in essere, anche prima del termine previsto dal singolo finanziamento medesimo, tramite richiesta comunicata telefonicamente al Servizio Clienti, pagando l'importo dovuto.

In tal caso, il Cliente ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito che include tutti i costi a carico del consumatore, escluse le imposte. Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata, l'Emittente comunica al Titolare l'importo da pagare quale ammontare delle eventuali rate scadute e non pagate e del capitale residuo, degli interessi e di tutti gli altri oneri.

Eventuali oneri che maturano nel corso del rapporto saranno restituiti al Cliente se corrisposti anticipatamente e in quanto riferibili ad attività e servizi di finanziamento non goduti; ad oggi, non sono però previsti oneri di questo tipo sui singoli finanziamenti.

Le modalità di pagamento dell'importo dovuto potranno essere concordate di volta in volta con l'Emittente.

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

### **Consultazione di una banca dati**

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

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

### **Diritto a ricevere una copia del Contratto**

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

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

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

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

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

#### A) Finanziatore

##### Iscrizione

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

##### Autorità di controllo

Banca d'Italia.

#### B) Contratto di credito

##### Esercizio del diritto di recesso

##### Diritto di ripensamento del Titolare

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

Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

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

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

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

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

##### Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale

Legge italiana.

##### Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente

Legge italiana.

Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Titolare ha la residenza o il domicilio eletto.

##### Lingua

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

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.

#### ALTRE INFORMAZIONI

La Guida pratica "Il Credito ai consumatori in parole semplici" è disponibile sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).