

Cliente	Data	N° Contratto

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

1. Identità e contatti del finanziatore/ intermediario del credito

Finanziatore Indirizzo Telefono Email Fax Sito web	Creditis Servizi Finanziari S.p.A. Via D'Annunzio, 101 - 16121 Genova 800-010909 info@creditis.it 800-242727 www.creditis.it
---	---

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	Linea di credito rotativo utilizzabile anche con Carta di credito revolving
Importo totale del credito <i>Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.</i>	Massimale linea di credito rotativa: € 1.500,00 di cui, carta revolving: € 1.500,00
Condizioni di prelievo <i>Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.</i>	La Carta di Credito Revolving, se concessa, è utilizzabile subito dopo l'attivazione. Il cliente, subito dopo l'accoglimento della richiesta da parte di Creditis, può usufruire del credito relativo alla Linea di Credito Rotativo richiedendo a Creditis la concessione di specifici finanziamenti con erogazione delle somme sul conto corrente indicato dal cliente o diversa modalità con lo stesso concordata. Importo massimo prelievo ATM giornaliero/mensile: € 250,00/750,00
Durata del contratto di credito	Il contratto è a tempo indeterminato, sino a recesso di una delle parti. L'utilizzo del credito può essere sospeso in qualsiasi momento per giusta causa. La carta di credito ha, per motivi di sicurezza, validità di anni tre trascorsi i quali è facoltà di Creditis rilasciarne una nuova con scadenza prorogata.
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rata minima mensile carta (5% del massimale accordato): € 75,00 Valuta di addebito della rata: il 20 del mese successivo Il consumatore pagherà gli interessi e/o le spese nel seguente ordine: interessi, eventuali commissioni, capitale. Nel caso di concessione di finanziamenti, a valere sulla linea di credito, per i quali il rimborso avvenga con piano di ammortamento francese, l'importo della rata si somma alla Rata minima mensile, e include una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente nel tempo.
Importo totale dovuto dal consumatore <i>Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.</i>	L'importo dovuto dal consumatore dipende dagli utilizzi e dai rimborsi effettuati.

3. Costi del credito

<p>Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito</p>	<p>TAN: 14,90%</p> <p>Tipo tasso: fisso</p> <p>Gli utilizzi sono registrati in estratto conto con la data effettuazione e producono interessi al tasso contrattuale o comunque a quello in vigore al momento del singolo utilizzo, secondo il metodo scalare, anno civile. Gli interessi sono addebitati fine mese e non vengono capitalizzati. Nel caso di utilizzi in campagna promozionale, gli interessi sono calcolati, mediante un piano di ammortamento alla "francese", applicando il TAN della campagna, su base mese da 30 gg. (considerando 12 mesi di uguale durata).</p> <p>Per gli utilizzi effettuati in campagna: il tasso applicato a ogni singola campagna promozionale è determinato alla firma del contratto, oppure, nel caso di lancio di campagne promozionali successive alla firma del Contratto, è comunicato al cliente per iscritto o altro supporto durevole oppure nella ricevuta di pagamento, che è fatta firmare al cliente al momento dell'acquisto.</p> <p>Il TAN potrà risultare inferiore in caso di operazioni promozionali a condizioni economiche complessivamente più favorevoli, descritte nel dettaglio dei messaggi promozionali.</p>
<p>Tasso annuo effettivo globale (TAEG)</p> <p><i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.</i></p> <p><i>Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.</i></p>	<p>TAEG: 19,30%</p> <p>ESEMPIO RAPPRESENTATIVO</p> <p>Il TAEG è calcolato sulla base delle seguenti ipotesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un solo utilizzo iniziale di importo pari al massimale (Importo totale del credito); - il credito è fornito per il periodo di un anno a decorrere dalla data del primo utilizzo; il pagamento definitivo estingue il saldo per capitale, interessi e altri eventuali oneri; - il capitale è rimborsato in rate mensili, a partire da un mese dalla data del primo utilizzo, suddividendo l'importo totale del credito in 12 rate, con quota capitale costante a cui vengono aggiunti gli interessi maturati mensilmente sul capitale residuo al periodo precedente sulla base del TAN (tasso mensile pari a TAN/12); - la carta è utilizzata solo per acquisti di beni e/o servizi in Italia (senza addebito di eventuali commissioni per prelievo contanti, rifornimento carburante e operazioni in valuta estera); - il Cliente adempie ai propri obblighi nei termini ed entro le date convenute; - sono ricompresi le spese di istruttoria, le commissioni SDD (SEPA Direct Debit) per ogni incasso, spese emissione e invio estratto conto, gli oneri fiscali ed il recupero bolli. <p><u>I valori sono indicati a titolo di esempio: l'impiego da parte del consumatore di modalità di utilizzo diverse da quella presa in considerazione per il calcolo del TAEG può comportare l'applicazione di un tasso più elevato.</u></p>
<p>Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere: un'assicurazione che garantisca il credito e/o un altro contratto per un servizio accessorio</p>	<p>Assicurazione: NO</p> <p>Servizio accessorio: NO</p>

3.1 Costi connessi

<p>Eventuali altri costi derivanti dal contratto di credito</p> <p><i>Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.</i></p>	<p><u>Commissioni operative</u> Commissione prelievo ATM: 4% dell'importo prelevato Erogazione denaro in conto corrente: 1% dell'importo richiesto Commissioni SDD (SEPA Direct Debit) per ogni incasso: € 0,00 Blocco carta smarrita/rubata: € 0,00 Emissione e invio carta sostitutiva all'estero: € 10,00 Tasso di cambio per operazioni in valuta: stabilito tempo per tempo dal circuito Visa e indicato in estratto conto.</p> <p><u>Spese di trasparenza</u> Estratto conto cartaceo: € 0,00 Estratto conto elettronico: € 0,00 Recupero bolli e oneri fiscali: secondo la legge (attualmente, per ogni e/c superiore a € 77,47, € 2,00)</p> <p><u>Altre spese</u> Richiesta duplicato documenti: € 10,00</p>
<p>Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati</p>	<p>Creditis può modificare, se sussiste un giustificato motivo, le condizioni economiche e contrattuali applicate al presente finanziamento, compresi i tassi di interesse applicati, con un preavviso di due mesi. Sono esempi di giustificato motivo: modifiche legislative, disposizioni di organi giudiziari, amministrativi e di vigilanza, variazioni relative a decisioni di politica monetaria, di parametri e condizioni finanziarie di mercato, ragioni di sicurezza o di maggiore efficienza.</p>
<p>Costi in caso di ritardo nel pagamento</p> <p><i>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.</i></p>	<p>Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al consumatore gli interessi di mora al tasso contrattualizzato (TAN). L'addebito avviene solo a seguito della DBT a valere sul saldo in conto capitale.</p> <p>Il tasso degli interessi di mora può essere modificato in presenza delle seguenti condizioni: nessuna.</p> <p>In caso di mancato pagamento, saranno applicate al consumatore le seguenti penali: Commissioni insoluto: € 5,00 Spese di sollecito/recupero: fino al 20% dell'importo degli insoluti Spese fisse DBT/messa in mora: € 50,00 Spese legali: spese per il recupero giudiziale del credito a carico del cliente secondo tariffe forensi vigenti.</p>

4. Altri importanti aspetti legali

<p>Diritto di recesso</p> <p><i>Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.</i></p>	<p>SI</p> <p>Il Cliente ha inoltre la facoltà di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso di un mese, senza penalità, dandone comunicazione scritta a Creditis con raccomandata A.R..</p>
<p>Rimborso anticipato</p> <p><i>Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.</i></p> <p><i>Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.</i></p>	<p>Il Cliente può sempre estinguere la Linea di Credito senza preavviso, senza spese e senza penalità, mediante il contestuale pagamento di ogni suo debito nei confronti di Creditis previa conferma dell'importo stesso e la restituzione della Carta.</p>

<p>Consultazione di una banca dati</p> <p><i>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.</i></p>	<p>La concessione ed il monitoraggio del finanziamento presuppongono la consultazione da parte di Creditis di banche dati (Sistemi di informazione creditizia).</p> <p>CRIF S.p.A.- Via Zanardi 41 - 40131 Bologna Ufficio relazioni con il Pubblico tel. 051 6458900 - fax 051 6458940 www.consumatori.crif.com</p> <p>C.T.C. Consorzio per la Tutela del Credito s.c. a r.l.- Corso Italia 17- 20122 Milano Tel. 02 66710235 - 02 66710229 fax 02 67479250 www.ctonline.it</p> <p>EXPERIAN Italia S.p.A.- Piazza dell'Indipendenza 11/b - 00185 Roma Tel. 199 183538 - fax 199 101850 www.experian.it</p>
<p>Diritto a ricevere una copia del contratto</p> <p><i>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.</i></p>	

5. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

a) Finanziatore	
Iscrizione	Creditis Servizi Finanziari S.p.A. - Iscritta al n. 33318 dell'Albo di cui all'art.106 del D. Lgs. 385/1993 e dell'Albo di cui all'art. 114 septies del D. Lgs. 385/1993 - Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D n. D000242552.
Autorità di controllo	Sottoposta alla Vigilanza della Banca d'Italia con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.
b) Contratto di credito	
Esercizio del diritto di recesso	<p>In caso di utilizzo di tecniche di comunicazione e conclusione del contratto a distanza, ai sensi dell'art. 67-duodecies del D. Lgs.206/2005, il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla data di conclusione dello stesso o, se successiva, dalla data di ricezione delle condizioni contrattuali e delle informazioni previste per legge, senza l'addebito di alcuna penale. L'eventuale recesso dovrà essere esercitato mediante l'invio di una lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA - CENTRO RELAZIONI CLIENTELA, via G. D'Annunzio n. 101 - 16121 GENOVA, o con le altre modalità di comunicazione dell'esercizio del diritto di recesso consentite dalle disposizioni normative tempo per tempo vigenti.</p> <p>Il Cliente deve provvedere, entro e non oltre trenta giorni dall'invio della comunicazione di recesso, alla restituzione del capitale e delle somme non ripetibili corrisposte da Creditis alla Pubblica Amministrazione.</p> <p>Il Cliente deve inoltre corrispondere gli interessi maturati sino alla restituzione del dovuto, calcolati al tasso contrattuale TAN (importo finanziato moltiplicato per i giorni decorsi dalla data di conclusione del contratto, moltiplicato per il tasso TAN, diviso 36.500).</p> <p>In caso di mancato esercizio del diritto di recesso, al finanziamento si applicheranno le condizioni economiche riportate nel documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", insieme al documento contenente le "Informazioni aggiuntive sul contratto" e alle condizioni generali di contratto, fermo restando il diritto del Cliente di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte, come sopra indicato.</p>
Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale.	La legislazione applicata alla fase precontrattuale è quella italiana.
Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente.	La legislazione applicata alla fase contrattuale è quella italiana e per le controversie nascenti dallo stesso è competente l'Autorità Giudiziaria Italiana, foro di residenza o domicilio elettivo del consumatore.
Lingua	Le informazioni sul contratto saranno comunicate in lingua italiana. Con l'accordo del consumatore, il finanziatore intende comunicare in lingua italiana nel corso del rapporto contrattuale.
c) Reclami e ricorsi	

<p>Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi</p>	<p>Il Cliente può inoltrare i propri reclami alla sede di Creditis – Via G. D’Annunzio 101 – 16121 Genova – email: info@creditis.it, PEC: reclami@pec.creditis.it, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento per i reclami ordinari ed entro 15 giorni lavorativi per i reclami relativi a servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (cd. “PSD2”). Limitatamente ai servizi di pagamento, rimane ferma la facoltà di Creditis, in casi eccezionali, di prorogare il termine di risposta, previo invio di comunicazione interlocutoria con indicazione delle ragioni del ritardo e del termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.</p> <p>Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può:</p> <p>a) rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all’Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia, oppure chiedere a Creditis o all’Intermediario collocatore;</p> <p>b) attivare, singolarmente o in forma congiunta con Creditis, una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Detto tentativo sarà esperito, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 4/3/2010 n. 28, e pertanto quale condizione di procedibilità nei casi previsti dalla legge per l’esercizio di azioni individuali davanti all’Autorità Giudiziaria, dall’Organismo di conciliazione bancaria costituito dal “Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR” (www.conciliatorebancario.it), iscritto presso il registro tenuto dal Ministero della Giustizia, ferma restando la facoltà di ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario che parimenti assolve alla suddetta condizione di procedibilità e ferma restando la facoltà delle parti, nel rispetto della libertà di scelta dell’organismo, di concordare di rivolgersi ad altro organismo iscritto nel registro del Ministero della Giustizia.</p> <p>Resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d’Italia o di ricorrere all’Autorità Giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.</p>
--	---

INFORMATIVA PRE-CONTRATTUALE

ALLEGATO ALLE INFORMAZIONI EUROPEE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO: CREDITIS SERVIZI FINANZIARI S.P.A.

Denominazione sociale: CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SpA Sede legale: Via G. D'Annunzio 101, 16121 Genova - Sede operativa: Via G. D'Annunzio 101- Genova - email: info@creditis.it – PEC: creditis@pec.creditis.it - sito web: www.creditis.it - Telefono 800-010909 – fax 800-242727 - Codice ABI: 016805 - Sottoposta alla Vigilanza della Banca d'Italia - Iscritta al n. 33318 dell'Albo di cui all'art.106 del D. Lgs. 385/1993 e dell'Albo di cui all'art. 114 septies del D. Lgs. 385/1993 - Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D n. D000242552 - Codice Fiscale-Partita IVA: 01670790995 - Capitale Sociale deliberato e interamente sottoscritto: euro 40.000.000,00– **Informazioni ai clienti:** Centro Relazioni Clientela – numero verde 800 01 09 09 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00) – fax 800 24 27 27 – email: info@creditis.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

Il documento *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”*, contiene le informazioni necessarie per consentire al consumatore il confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, così che possa prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di credito.

Nel documento sono riportate le condizioni massime applicabili (se favorevoli all'intermediario) e minime (se favorevoli al Cliente): nell'ambito delle specifiche campagne promozionali, possono essere applicate condizioni diverse, più favorevoli al Cliente e sempre entro i suddetti limiti massimi e minimi, riportate nel documento *“Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”*, che costituisce parte integrante del contratto.

CARATTERISTICHE

Prodotto destinato alla clientela con qualifica: “consumatore”. È una linea di credito rotativo a tempo indeterminato, connessa con l'uso di una carta di credito revolving, concessa al cliente, che può utilizzarla in un'unica o più soluzioni. L'utilizzatore si impegna alla restituzione degli importi utilizzati e degli interessi maturati, rispettando l'importo della rata minima mensile, pur mantenendo la facoltà di eseguire versamenti di importo superiore. La parte di credito in linea capitale rimborsata ripristina la linea di fido e può dunque essere riutilizzata dal cliente. Il tasso di interesse applicato è fisso. Il finanziamento può essere assistito da garanzie.

La Carta, nei limiti del fido, consente:

- di ottenere dagli esercenti convenzionati con il circuito Visa o direttamente con Creditis i beni e/o i servizi richiesti, senza pagamento all'atto della fornitura del bene e/o del servizio ma soltanto con la sottoscrizione dell'ordine di pagamento o di documento equipollente e l'indicazione del numero della Carta;
- di prelevare giornalmente come anticipo di denaro contante fino a un massimo di 250,00 euro, da parte delle banche/intermediari convenzionate/i in Italia e all'estero e attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati;
- di ottenere, previa istruttoria, anticipi di denaro contante da parte della banca/intermediario emittente la carta fino a un massimo di 2.000 euro, a mezzo SCT (SEPA Credit Transfer).

Non sono previsti servizi accessori.

RISCHI

Sussistono rischi connessi a variazioni di tassi di interesse e di cambio (per operazioni effettuate in valuta diversa da quella nazionale), in caso di variazione delle condizioni di mercato. Si possono, inoltre, manifestare rischi legati all'incremento di commissioni e/o spese a carico del cliente non imposte dal creditore a fronte di variazioni di costi bancari, postali, ecc.

Il ritardato o il mancato pagamento possono avere conseguenze negative per il Cliente che, oltre a dovere pagare all'Intermediario interessi di mora e altri oneri può essere segnalato in banche dati pubbliche o private (Sistemi di Informazione Creditizia). Le segnalazioni possono rendere più difficile ricevere finanziamenti.

Ulteriore rischio è rappresentato dall'utilizzo fraudolento della carta da parte di terzi (es.: furto, smarrimento, ecc.).

Informazioni sul TAEG

Il TAEG è calcolato sulla base delle seguenti ipotesi:

- un solo utilizzo iniziale di importo pari al massimale (importo totale del credito);
- il credito è fornito per il periodo di un anno a decorrere dalla data del primo utilizzo; il pagamento definitivo estingue il saldo per capitale, interessi e altri eventuali oneri;
- il capitale è rimborsato in rate mensili, a partire da un mese dalla data del primo utilizzo, suddividendo l'importo totale del credito in 12 rate, con quota capitale costante a cui vengono aggiunti gli interessi maturati mensilmente sul capitale residuo al periodo precedente sulla base del TAN (tasso mensile pari a TAN/12);
- la carta è utilizzata solo per acquisti di beni e/o servizi in Italia (senza addebito di eventuali commissioni per prelievo contanti, rifornimento

- carburante e operazioni in valuta estera);
- il Cliente adempie ai propri obblighi nei termini ed entro le date convenute;
 - sono ricompresi le spese di istruttoria, le commissioni SDD (SEPA Direct Debit) per ogni incasso, spese emissione e invio estratto conto, gli oneri fiscali ed il recupero bolli (attualmente, per ogni e/c superiore a € 77,47, pari a 2,00).

Il TAEG potrà risultare inferiore in caso di operazioni promozionali a condizioni economiche complessivamente più favorevoli, descritte nel dettaglio dei messaggi promozionali.

L'impiego da parte del consumatore di modalità di utilizzo diverse da quella presa in considerazione per il calcolo del TAEG può comportare l'applicazione di un tasso più elevato.

Informazioni sul TEG

Il cliente può consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della Legge n. 108/1996 (c.d. "Legge Antiusura") sul sito internet della Società. Il Tasso Effettivo Globale (TEG) del singolo rapporto non sarà mai superiore ai limiti imposti dalla L. n. 108/1996.

Spese connesse ad eventuali inadempimenti

Commissioni insoluto: € 0,00

Spese di sollecito/recupero: massimo 20% degli importi degli insoluti

Spese fisse decadenza dal beneficio del termine (DBT)/messa in mora: euro 50,00

Interessi di mora: il tasso degli interessi di mora per i casi di ritardato pagamento è pari al tasso contrattualizzato (TAN). L'addebito avviene solo a seguito della DBT a valere sul saldo in conto capitale.

Spese legali: spese per il recupero giudiziale del credito a carico del cliente secondo i parametri forensi vigenti.

Guide pratiche:

La guida pratica sull'Arbitro Bancario è messa a disposizione della clientela presso le Banche del Gruppo Banca Carige. Qualora il cliente lo richieda, detta Guida può essere trasmessa in formato elettronico o scaricata dal sito www.creditis.it. Sul sito www.creditis.it sono altresì pubblicate le Guide di Banca d'Italia "Il credito ai consumatori in parole semplici" e "La Centrale dei Rischi in parole semplici".

ALTRE INFORMAZIONI

Modalità di calcolo degli interessi: gli utilizzi sono registrati in estratto conto con la data effettuazione e producono interessi al tasso contrattuale o comunque a quello in vigore al momento del singolo utilizzo. Gli interessi decorrono dalla data di registrazione di ciascun utilizzo e sono calcolati moltiplicando il saldo in linea capitale per il numero di giorni di esposizione e per il tasso giornaliero (determinato dividendo il TAN per il numero di giorni dell'anno civile). Gli interessi sono addebitati fine mese e non vengono capitalizzati. Nel caso di utilizzi in campagna promozionale, gli interessi sono calcolati, mediante un piano di ammortamento alla "francese" con rate costanti, quota interessi decrescente e quota capitale crescente, applicando il TAN della campagna, su base mese da 30 gg. (considerando 12 mesi di uguale durata).

Tasso di cambio per operazioni in valuta: stabilito tempo per tempo dal circuito Visa e riportato in estratto conto con riferimento alla specifica operazione in valuta

Creditis raccomanda l'utilizzo di Monitorata www.monitorata.it quale strumento per la autovalutazione della propria situazione finanziaria e la sostenibilità dei finanziamenti.

Creditis informa che il portale di Educazione Finanziaria della Banca d'Italia denominato "L'Economia per tutti" (economiepertutti.bancaditalia.it) racchiude in maniera organica l'intera offerta di educazione finanziaria della Banca d'Italia e può aiutare ad effettuare scelte più consapevoli e prevenire gli errori più comuni.

Per ogni chiarimento il Cliente può rivolgersi ad ogni dipendenza delle Banche del Gruppo Carige e può inoltre contattare il Centro Relazioni Clientela di Creditis.



Uso della Carta – modalità di utilizzo e autorizzazione delle operazioni

La Carta abilita e legittima il Cliente ad ottenere, entro i limiti del credito rotativo concesso e disponibile, i limiti giornalieri o mensili ed i massimali indicati in contratto e con riferimento alla rete di accettazione e di convenzione del circuito internazionale riportato sulla Carta: a) dagli esercenti convenzionati, la fornitura di beni e/o servizi, senza contestuale pagamento in contanti ma previa sottoscrizione dell'ordine di pagamento o di documento equivalente e indicazione del numero della Carta, o digitazione sull'apposito terminale del codice PIN. Il corrispettivo viene pagato per conto del Cliente da Creditis cui a tal fine il Cliente conferisce mandato irrevocabile di pagamento senza obbligo di avviso da parte di Creditis stessa, che correlativamente addebiterà al Cliente i relativi importi; b) l'anticipazione di denaro contante da parte delle banche/intermediari convenzionate/i in Italia e all'estero e gli sportelli automatici abilitati (ATM), previa sottoscrizione dell'ordine di pagamento o di documento equivalente e indicazione del numero della Carta, o digitazione sull'apposito terminale del codice PIN; c) anticipi di somme di denaro, previa istruttoria, da parte delle banche/intermediari convenzionate/i fino ad un massimo di 2.000 euro, a mezzo SCT (SEPA Credit Transfer). E' considerata autorizzata ogni operazione per la quale il Cliente abbia espresso il relativo consenso, sottoscrivendo un ordine di pagamento o un documento equivalente e indicando il numero della Carta, o digitando sull'apposito terminale il codice PIN, o altri meccanismi autorizzativi previsti dal circuito internazionale o da Creditis.

L'uso della Carta su Internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici potrà prevedere modalità particolari di autorizzazione (ad esempio il pagamento dei pedaggi autostradali che non prevede sottoscrizione di scontrino o digitazione di PIN) tra cui l'iscrizione a sistemi di sicurezza aggiuntivi previsti dal circuito o da Creditis. In ogni caso Creditis adotta un meccanismo rafforzato di autenticazione del Cliente (One Time Password - OTP) quando il Cliente accede on-line alla carta, quando dispone un'operazione di pagamento elettronico, quando effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. Per "Autenticazione" si intende la procedura che consente al Prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dal Prestatore. Più nello specifico, per le operazioni di pagamento elettronico a distanza, come sopra indicato, l'Autenticazione del Cliente comprende elementi che collegano in maniera dinamica l'Operazione a uno specifico importo e a un Beneficiario specifico. Il pagamento dei corrispettivi di merci e di servizi acquistati e/o ottenuti all'estero dovrà avvenire in valuta di conto al cambio determinato all'atto della data di conversione nel rispetto degli accordi internazionali e delle condizioni applicate dal circuito. L'esercente o la banca hanno la facoltà di chiedere al Cliente l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, provvedendo ad annotare gli estremi. Il Cliente può utilizzare la carta per il pagamento di spese ricorrenti presso fornitori di beni o servizi (domiciliazione utenze) ai quali abbia rilasciato una autorizzazione all'addebito. La revoca di tale autorizzazione dovrà essere fatta dal Cliente nei confronti di tale soggetto. Creditis si intende estraneo ad ogni contestazione in merito all'efficacia di tale revoca. In ogni caso l'ordine impartito dal Cliente a Creditis attraverso l'uso della Carta è irrevocabile. In ogni caso, saranno a carico del Cliente tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate subite agendo in modo fraudolento o violando intenzionalmente o con negligenza grave gli obblighi su di lui incombenti per previsione di legge o di contratto. Nei casi in cui il Cliente accede on-line alla Carta, o dispone un'operazione di pagamento elettronico o effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi, in mancanza di un'Autenticazione forte del Cliente da parte di Creditis, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'uso dello Strumento di pagamento, salvo che il Cliente abbia agito in modo fraudolento. Creditis potrà rivalersi nei confronti del Beneficiario o del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario ove gli stessi non abbiano consentito l'Autenticazione forte del Cliente. Tale previsione troverà applicazione alla scadenza della proroga concessa da Banca d'Italia agli intermediari per consentire la corretta implementazione del meccanismo di *Strong Customer Authentication*, ai sensi della direttiva UE n. 2015/2366). Salvi i casi di cui all'art. 11.2 del contratto e salve le circostanze anormali ed imprevedibili di cui all'art. 28 D.lgs. n. 11/2010, quando l'operazione di pagamento è disposta dal pagatore, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto e rimborsa senza indugio al pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto (la data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del pagatore non è successiva a quella di addebito), a meno che non sia in grado di provare al pagatore ed eventualmente al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'art. 20 D.lgs. n. 11/2010. La Banca comunica al Cliente tramite il canale utilizzato per disporre l'operazione, con la massima sollecitudine e in ogni caso entro i termini pattuiti per l'esecuzione dell'Operazione, il rifiuto di un Ordine di pagamento e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. In caso di rifiuto obiettivamente giustificato l'Ordine si considera come non ricevuto e la Banca addebita le spese della comunicazione al Cliente. Le responsabilità del prestatore di servizi di pagamento non si applicano in caso di caso fortuito o forza maggiore, nonché nei casi in cui lo stesso abbia agito in conformità ai vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

Smarrimento o sottrazione della Carta o del PIN

In caso di smarrimento, furto, sottrazione, falsificazione o contraffazione, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta o del PIN, il Cliente è tenuto ad informare senza indugio la Centrale Allarmi utilizzando l'apposito numero verde all'uopo predisposto, disponibile 24 ore su 24, facendo seguito subito con conferma scritta mediante lettera raccomandata da inviarsi a Creditis entro le 48 ore successive, corredata da copia della denuncia presentata alle Autorità competenti. Il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa causata dall'indebito o illecito uso della carta o del PIN a seguito degli eventi di cui sopra entro il limite di € 50,00, fino al momento del ricevimento da parte di Creditis della comunicazione di cui sopra e salvo che il Cliente medesimo abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, ovvero non abbia osservato le disposizioni contrattuali con particolare riferimento agli artt. 6, 7 e 8 ovvero la perdita sia stata causata da atti o omissioni della Creditis. Per motivi di sicurezza Creditis ha facoltà di procedere in qualunque momento al blocco della Carta anche senza preavviso al Cliente dandone comunicazione informativa appena possibile.

Comunicazioni periodiche alla clientela - prova delle operazioni eseguite - contestazione addebiti

Comunicazioni periodiche alla clientela – prova delle operazioni eseguite - Il Cliente riceverà, in caso di utilizzo della Linea di Credito, con periodicità annuale o altra periodicità concordata, una comunicazione con il dettaglio della posizione nei confronti di Creditis contenente le registrazioni contabili relative alle operazioni effettuate e agli oneri, anche fiscali, applicati. La comunicazione sarà omessa in mancanza di movimenti oggetto di registrazione. Tali comunicazioni, recanti le informazioni previste dalla normativa, potranno sostituire le ricevute delle operazioni di pagamento ed in tal caso saranno fornite con periodicità mensile. Le comunicazioni periodiche potranno avvenire anche attraverso le modalità di comunicazione a distanza di cui all'art. 17 del contratto. Eventuali disguidi (ritardi, omissioni ecc.) verificatisi nell'annotare sull'estratto conto le operazioni contabili degli addebiti non legittimeranno il Cliente a rifiutare o ritardare il pagamento. L'estratto conto si intenderà pienamente approvato qualora, decorsi 60 giorni dal suo ricevimento non sia pervenuta a Creditis eventuale comunicazione scritta del Cliente contenente eventuali specifiche osservazioni, salvo quanto previsto agli artt. 11.2, 11.3 e 11.5 del contratto. L'addebito delle operazioni compiute viene eseguito da Creditis in base agli ordini di pagamento od alle registrazioni effettuate automaticamente dall'apparecchiatura presso la quale è stata eseguita l'operazione con pari valuta, che formeranno piena prova delle operazioni medesime. La predisposizione e l'invio delle comunicazioni periodiche previste dalla disciplina sulla trasparenza bancaria relative ai servizi di pagamento sono fornite al Cliente senza alcun addebito di spese, ivi comprese le informazioni precontrattuali e le comunicazioni previste dall'art. 118 TUB, qualunque sia lo strumento di comunicazione o il tipo di supporto utilizzato. Se il Cliente richiede informazioni o comunicazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle previste dal TUB e/o ne richiede la trasmissione con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti in questo contratto, Creditis si riserva la facoltà di addebitare al Cliente le relative spese.

Notifica e rettifica di operazioni non autorizzate o non correttamente eseguite – Fermo restando quanto previsto dall'art. 11.1 del contratto, il Cliente, non appena viene a conoscenza di un addebito non autorizzato o non correttamente eseguito relativo alla Carta, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza con comunicazione scritta a Creditis, e comunque entro e non oltre il termine massimo di 13 mesi dall'addebito previsto dall'art. 9 D.lgs. 11/2010. Un addebito si intende "non correttamente eseguito" quando l'esecuzione dello stesso non è

conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente a Creditis. Nel caso in cui Creditis abbia ommesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'addebito secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per i servizi di pagamento di cui al Titolo VI del D.lgs. 1/9/1993, n. 385, il Cliente ha diritto a presentare la richiesta di rettifica anche una volta decorsi i termini sopra indicati.

Operazioni non autorizzate – Nel caso di esecuzione di operazioni non autorizzate, fatto salvo il comma 1, ai sensi dell'art. 11 D.lgs. 11/2010, alla ricezione della richiesta del Cliente, completa di tutta la documentazione necessaria, Creditis potrà provvedere, a titolo non definitivo, al riaccredito dell'importo non autorizzato in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in merito; la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo. Alla conclusione delle ulteriori verifiche necessarie Creditis potrà confermare il riaccredito o stornarlo intraprendendo le azioni eventualmente necessarie per il recupero dell'importo dell'operazione dal Cliente; in caso di motivato sospetto di frode Creditis può sospendere il rimborso dell'operazione non autorizzata dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia. Il Cliente è tenuto a fornire a Creditis la documentazione e le informazioni dalla stessa richieste.

Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo – Se un'operazione di pagamento basata sulla Carta è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'operazione (es. presso i distributori automatici di carburante) nel momento in cui il Cliente presta il proprio consenso, Creditis può bloccare i fondi solo se il Cliente ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato. Creditis sblocca senza indugio i fondi bloccati di cui sopra nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

Operazioni autorizzate disposte su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite – Il Cliente, ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 11/2010, può chiedere, con riferimento alla Carta, il rimborso di un addebito autorizzato, disposto su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, solo se nel momento del rilascio dell'autorizzazione non era specificato l'importo dell'operazione e l'addebito supera quello che ragionevolmente il cliente avrebbe potuto aspettarsi alla luce del suo precedente modello di spesa, delle condizioni contrattuali e delle circostanze del caso. La richiesta scritta del Cliente deve essere sottoposta a Creditis entro 8 settimane dall'addebito dell'operazione, unitamente a tutta la documentazione necessaria e utile a sostenere l'esistenza delle condizioni predette. Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'operazione di pagamento eseguita e la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo. Creditis è autorizzata a richiedere informazioni a terzi, per l'esecuzione delle necessarie verifiche. Entro 10 giorni operativi dalla ricezione della richiesta completa di tutta la documentazione ritenuta necessaria e indicata da Creditis, quest'ultima provvederà al rimborso o fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso. E' escluso il diritto al rimborso nei casi previsti dall'art. 13 comma 4, D.lgs. 11/2010, ovvero di operazioni autorizzate direttamente a Creditis e per le quali, nel solo caso di autorizzazione fornita prima dell'esecuzione e ove possibile, siano state date le informazioni 4 settimane prima dell'esecuzione. Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 13, comma 4, D.lgs. 11/2010 ed in aggiunta a quanto disposto dal primo capoverso dell'art. 11.4 del contratto, nel caso di addebiti indiretti di cui all'art. 1 del Regolamento (UE) n. 260/2012, il Cliente ha un diritto incondizionato al rimborso entro 8 settimane dall'addebito dell'operazione.

Ambito di applicazione - Le norme di cui agli artt. 6, 7, 8 e 11 del contratto si applicano, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del D.lgs. 11 del 2010, ai servizi di pagamento: - nella valuta di uno Stato membro dell'Unione Europea, prestati nell'Unione Europea, laddove il Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore e del Beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea o l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'Operazione di pagamento sia situato nell'Unione Europea; - in una valuta che non è quella di uno Stato membro laddove il Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore e il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario siano entrambi situati nell'Unione Europea, o l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia situato nell'Unione Europea, per ciò che riguarda le parti dell'operazione di pagamento effettuate nell'Unione, ad eccezione delle norme di cui agli articoli 24, comma I bis, 41 co. IV, 43 comma VII e 58 comma V; - in tutte le valute laddove soltanto uno dei prestatori di servizi di pagamento sia situato nell'Unione Europea, per ciò che riguarda le parti dell'operazione di pagamento effettuate nell'Unione Europea, ad eccezione delle norme di cui agli articoli 53, 54, commi II,, II bis, III, IV e IV bis, 58 comma V e di quelle che stabiliscono i tempi di esecuzione e la data valuta che si applicano solamente alle Operazioni di pagamento di cui al comma successivo.

Modifica delle condizioni

Creditis si riserva la facoltà di modificare, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche e contrattuali previste dal contratto, se sussiste un giustificato motivo ai sensi dell'art. 126 sexies, comma 4-bis TUB, e, in particolare, di variare il tasso di interesse ed ogni altra condizione praticata, ivi compresi il piano di ammortamento, l'importo del fido, la misura del versamento minimo e la prestazione di garanzie, dandone comunicazione al Cliente secondo le modalità previste dal D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (TUB), artt. 118 e 126 sexies. In caso di variazioni, il Cliente che non intenda accettarle può recedere dal contratto entro il termine (non inferiore a due mesi) previsto per l'entrata in vigore delle stesse, senza penalità e con applicazione delle condizioni precedentemente praticate, saldando entro il predetto termine ogni suo debito nei confronti di Creditis. Oltre tale termine le modifiche si considerano accettate. Il Cliente approva specificamente che le variazioni possano avvenire anche in senso a lui sfavorevole ed in particolare, per i tassi di interesse e di cambio, che le variazioni possano avere effetto immediato senza necessità di preavviso. In tale caso il Cliente riceverà la relativa comunicazione in occasione della prima comunicazione periodica utile. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni di legge sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente.

Diritto ad ottenere copia del contratto

Il cliente ha diritto di ottenere in qualsiasi momento copia del contratto e del modulo Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori che ne costituisce il frontespizio, aggiornato.

Informativa preventiva per l'esecuzione in sicurezza di operazioni di pagamento via Internet

I servizi on line di Creditis Servizi Finanziari S.p.A. sono realizzati rispettando elevati standard sicurezza. L'accesso avviene attraverso il protocollo HTTPS (HTTP con SSL) che, criptando le informazioni scambiate, le protegge da intercettazioni e violazioni. Si ricorda che, al fine di evitare truffe informatiche (ad es. "Phishing" e "Pharming") è importante assicurarsi, nel momento in cui si inseriscono dati riservati in una pagina web, che si tratti di una pagina protetta. Le pagine protette sono riconoscibili in quanto l'indirizzo che compare nella barra degli indirizzi del browser comincia con "https://" e non con "http://". Inoltre, le pagine protette contengono un lucchetto nella parte in basso a destra del browser. Cliccando due volte sul lucchetto è possibile verificare l'esistenza di un "certificato" che garantisce l'autenticità del sito. Tale certificato deve essere corrispondente a quello realmente emesso dall'ente di certificazione che garantisce la sicurezza delle transazioni.

Inoltre in ottemperanza agli "Orientamenti finali sulla sicurezza dei pagamenti via Internet" dell'Autorità Bancaria Europea (European Banking Authority – EBA) è stata introdotta una nuova modalità di autenticazione nell'area riservata del sito www.cartavalea.it, che prevede la c.d. "autenticazione forte". Detta autenticazione prevede, oltre all'inserimento del codice cliente e della password, anche l'immissione di un codice OTP (One Time Password), ricevuto dal cliente sul proprio cellulare tramite SMS.

In caso di perdita o furto delle credenziali di sicurezza personalizzate, o dell'hardware o del software del cliente per l'accesso e/o l'esecuzione di operazioni ovvero di abuso riscontrato o sospetto il Cliente è tenuto ad informare immediatamente la Centrale Allarmi utilizzando l'apposito numero verde (800.01.09.09) all'uso predisposto, disponibile 24 ore su 24 facendo seguito con conferma scritta mediante lettera raccomandata da inviarsi a Creditis entro le 48 ore successive, corredata da copia della denuncia presentata alle Autorità competenti.

I Clienti possono in ogni momento comunicare con Creditis (U/Centro Relazioni Clientela) mediante il canale sicuro costituito da contatto telefonico al n. verde 800.01.09.09, che prevede il puntuale riconoscimento del Cliente.

CLAUSOLE RELATIVE A RECESSO, TEMPI DI CHIUSURA, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, RECLAMI

Recesso del Cliente - Il Cliente può recedere dal contratto entro quattordici giorni dalla data di conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui ha ricevuto tutte le condizioni e le informazioni previste dalla legge (art. 125 bis TUB). In caso di tecniche di comunicazione a distanza, il termine è calcolato secondo la legge (art. 67-duodecies, comma 3, Codice del consumo). Il recesso è dato in forma scritta con raccomandata A.R all'indirizzo CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA – CENTRO RELAZIONI CLIENTELA, via G. D'Annunzio n. 101 – 16121 GENOVA, o con le altre modalità di comunicazione dell'esercizio del diritto di recesso consentite dalle disposizioni normative tempo per tempo vigenti.

Il Cliente deve provvedere, entro e non oltre trenta giorni dalla richiesta di recesso, alla restituzione del capitale e delle somme non ripetibili corrisposte da Creditis alla Pubblica Amministrazione. Il Cliente deve inoltre corrispondere gli interessi maturati sino alla restituzione del dovuto, calcolati al tasso contrattuale (TAN).

Il Cliente può inoltre recedere in qualunque momento, senza penalità, con preavviso non inferiore a un mese, dandone comunicazione scritta a Creditis, restituendo la Carta opportunamente invalidata (tagliata in più parti con banda magnetica e microchip resi inservibili) e provvedendo a rimborsare Creditis di quanto dovuto in conseguenza degli utilizzi effettuati.

Recesso di Creditis - Creditis può, a mezzo comunicazione scritta, recedere dal contratto in qualsiasi momento, con il preavviso di due mesi. Creditis, può inoltre sospendere l'utilizzo del credito, per una giusta causa, dandone comunicazione al Cliente anche successivamente alla sospensione. In caso di recesso di Creditis il Cliente deve adempiere a tutte le obbligazioni sorte a suo carico anteriormente a tale recesso e non ancora adempiute.

Portabilità del finanziamento - Il Cliente ha facoltà di trasferire il finanziamento presso altra banca/intermediario senza pagare penalità né oneri di qualsiasi tipo.

Tempi di chiusura del rapporto - Il rapporto è chiuso all'adempimento da parte del Cliente dei propri debiti ed obblighi, fermo restando che il Cliente è obbligato per le transazioni da lui effettuate prima della chiusura del rapporto e pervenute a Creditis successivamente alla stessa.

Decadenza dal Beneficio del Termine – Risoluzione del contratto - Nel caso in cui il Cliente ometta il pagamento di almeno due versamenti minimi mensili, potrà essere dichiarato decaduto dal beneficio della rateizzazione (Decadenza del Beneficio del Termine - DBT). Nei casi di mancata osservanza degli altri obblighi contrattuali, ovvero qualora si verificano le ipotesi di cui all'art. 1186 C.C., nonché nei casi di infedele dichiarazione circa i dati e le informazioni forniti dal Cliente e dagli eventuali coobbligati o di esistenza di altro giustificato motivo, Creditis potrà dichiarare la risoluzione del contratto. In caso di dichiarata DBT o di risoluzione del contratto, il Cliente dovrà rimborsare in un'unica soluzione entro quindici giorni dalla ricezione della stessa l'intero debito residuo comprensivo delle rate scadute e della sola frazione di capitale delle rate a scadere, gli interessi di mora maturati fino alla data della risoluzione contrattuale e le spese previste in caso di ritardato, inesatto o mancato pagamento, nonché una penale DBT nella misura indicata nel frontespizio del presente contratto. In caso di mancato pagamento della predetta somma, dalla data di ricezione della dichiarazione di DBT o di risoluzione del contratto, decorreranno interessi di mora sull'intero capitale non pagato nella misura sopraindicata.

Reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie - Il Cliente può inoltrare i propri reclami alla sede di Creditis – Via G. D'Annunzio 101 – 16121 Genova – email info@creditis.it - PEC: reclami@pec.creditis.it, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento per i reclami ordinari ed entro 15 giorni lavorativi per i reclami relativi a servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (cd. "PSD2"). Limitatamente ai servizi di pagamento, rimane ferma la facoltà di Creditis, in casi eccezionali, di prorogare il termine di risposta, previo invio di comunicazione interlocutoria con indicazione delle ragioni del ritardo e del termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere al giudice può:

a) rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF), www.arbitrobancariofinanziario.it.

b) attivare, singolarmente o in forma congiunta con Creditis, una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo presso l'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it).

Resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. Il contratto è regolato dalla legge italiana e per le controversie nascenti dallo stesso è competente l'Autorità Giudiziaria Italiana. In caso di eventuali violazioni si applicano a Creditis le sanzioni amministrative di cui al Titolo VIII del TUB ed al Titolo II del D. Lgs. 11/2010. Creditis è soggetta ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 – 00184 Roma.

LEGENDA

ATM (Automated Teller Machine) - Sportello automatico collocato generalmente presso gli sportelli bancari che permette al titolare di una carta di credito/debito di effettuare prelievi di contanti, nonché di avere informazioni sulla propria situazione contabile.

Carta di credito revolving (revolving card) - Carta di credito, utilizzabile presso tutti gli esercizi convenzionati, alla quale è associata una linea di credito rotativo (il fido, cioè, si ricostituisce man mano che si fanno rimborsi). Consente di rateizzare i pagamenti, dietro pagamento di un tasso di interesse variabile sul capitale utilizzato e non rimborsato al primo estratto conto. È pertanto la tipologia di carta di plastica che veramente configura un credito nei confronti del titolare.

Circuito di spendibilità - Insieme di esercizi commerciali convenzionati con un determinato circuito di pagamento (Visa, MasterCard, American Express, Diners, ecc.) e presso i quali sono utilizzabili tutte le carte di credito/debito ammesse a quel circuito.

Credito rotativo (revolving) - Forma di credito che viene attuata mettendo a disposizione del cliente una determinata somma di denaro equivalente al fido, utilizzabile in una o più soluzioni, la cui disponibilità si ripristina una volta che vengono effettuati i rimborsi. Può essere appoggiata o meno ad una carta di credito.

Debito residuo - Porzione di un prestito (a titolo di capitale, che non include cioè gli interessi) che il debitore deve ancora versare al creditore.

Durata del finanziamento - Intervallo temporale concordato dal creditore e dal debitore entro cui il debitore dovrà restituire il prestito, unitamente agli interessi maturati.

Erogazione - Atto attraverso cui il finanziatore versa a favore del debitore (nel caso di prestiti non finalizzati) o del rivenditore convenzionato (nel caso di prestiti finalizzati) l'importo concesso in prestito e con il quale si perfeziona il contratto di credito.

Fido - Esposizione debitoria massima che un operatore economico concede ad un cliente in caso di apertura di credito o di concessione di una carta di plastica.

Insolvenza - Mancato o ritardato rimborso all'ente finanziatore di una o più rate da parte del debitore.

Interessi di mora - Penale, espressa in termini percentuali e concordata in fase contrattuale, corrisposta dal debitore al creditore in caso di mancato o ritardato pagamento di una o più rate di rimborso.

Linea di credito - Consiste nel mettere a disposizione di un soggetto un fido (una somma) utilizzabile in un'unica o in più soluzioni. Chi la utilizza si impegna a restituire gli importi utilizzati e gli interessi maturati.

Linea di credito rotativo (revolving) - Apertura di credito (a cui è appoggiata o meno a una carta di plastica) nella quale il fido si ricostituisce man mano che si effettuano i rimborsi, consentendo all'utilizzatore di effettuare ulteriori spese.

Piano di ammortamento - Piano di rimborso del finanziamento con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.

Piano di ammortamento "francese" - Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.

PIN (Personal Identification Number) - Codice di identificazione personale connesso al possesso di una carta di credito/debito. Va digitato in occasione di prelievi di denaro presso gli sportelli automatici delle banche o presso gli esercizi autorizzati, se carta di debito.

Portabilità del finanziamento - Facoltà del Cliente di trasferire il finanziamento presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo.

POS (Point Of Sale) - Terminale collocato presso gli esercenti convenzionati che consente al negoziante di verificare la validità di una carta di credito/debito, di comunicare all'ente finanziatore l'entità della spesa da finanziare, di ricevere l'approvazione al pagamento e di emettere una ricevuta.

Quota capitale - Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.

Quota interessi - Quota della rata costituita dagli interessi maturati.

Rata - Versamento periodico da corrispondere all'ente finanziatore come rimborso del finanziamento ricevuto, comprensivo sia della quota capitale che della quota di interessi maturata.

Rata minima - Prevista per le carte di credito revolving, è l'importo minimo che il debitore è tenuto a rimborsare mensilmente come copertura del debito residuo. Generalmente espressa come importo o come percentuale del fido o dell'esposizione debitoria; in ogni caso è stabilita in modo tale che almeno la quota interessi sia sempre rimborsata interamente.

Rimborso anticipato - Facoltà del consumatore di rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore. In tal caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito.

TAN - Il Tasso Annuo Nominale è il rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.

TAEG - Il Tasso Annuo Effettivo Globale è il costo totale del prestito su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse ed altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, ad esempio quelle connesse ad un eventuale inadempimento o assicurazioni facoltative.

TEGM - Il Tasso Effettivo Globale Medio è il tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM del credito revolving, aumentarlo di un quarto e aggiungere quattro punti. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.