

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

1. IDENTITÀ E CONTATTI DEL FINANZIATORE/ INTERMEDIARIO DEL CREDITO

Finanziatore/Emittente CartaSi S.p.A.
 Indirizzo Corso Sempione, 55 - 20145 Milano
 Telefono 02.3488.1
 Fax 02.3488.4115
 Sito web www.cartasi.it

Intermediario del credito **Banca Popolare di Sondrio S.c.p.A.** Indirizzo **Piazza Garibaldi, 16 - 23100 Sondrio**
 Telefono **0342.528.111** Email **info@popso.it**
 Fax **0342.528.204** Sito web **www.popso.it**

La Banca **Banca Popolare di Sondrio** distribuisce e colloca la CartaSi
 in virtù di apposita convenzione sottoscritta con CartaSi S.p.A.

2. CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL PRODOTTO DI CREDITO

Tipo contratto di credito

Carta di credito revolving

La carta *revolving* è una carta di credito che permette di rimborsare le spese in rate mensili. La linea di credito associata alla carta è 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, con il pagamento delle rate mensili, la disponibilità sulla carta si ripristina; in questo modo il Titolare può effettuare altri acquisti.

Carta di credito ad opzione

La carta ad opzione 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 in qualunque momento di modificare la modalità di pagamento, passando dalla modalità di rimborso a saldo a quella rateale, e viceversa. La linea di credito associata alla carta, in caso di pagamento rateale, è 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, con il pagamento delle rate mensili, la disponibilità sulla carta si ripristina; in questo modo il Titolare può effettuare altri acquisti.

Importo totale del credito

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

A): Limite di utilizzo mensile: **6.000,00** Euro
 B): Per il solo periodo dal al il limite di utilizzo mensile sarà pari a: Euro.
 Allo scadere di tale termine il limite di utilizzo verrà ripristinato al valore indicato al punto A)

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 entra in possesso della carta e per tutta la durata del contratto.

La carta dà diritto al Titolare, entro il limite di utilizzo mensile residuo al momento in cui la carta viene utilizzata, di compiere operazioni tramite il Circuito Internazionale il cui marchio è riportato sulla carta, e più precisamente:

- 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).

Le modalità di utilizzo del credito sono disciplinate dal "Regolamento Titolari", che forma parte integrante e sostanziale del Contratto, e a cui si rinvia.

Durata del contratto di credito

Il Contratto 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.

Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione

Valore rata mensile:

Importo fisso pari a **460,00** Euro

Importo percentuale pari a % del debito residuo

Importo fisso di Euro sommato agli interessi percentuali pari al % del debito residuo.

Il valore maggiore tra l'importo fisso pari a Euro e l'importo percentuale pari a % del debito residuo.

Se in un determinato mese l'importo della rata risulta inferiore al 3% del debito residuo, CartaSi addebiterà la rata mensile più l'eventuale importo necessario al raggiungimento della percentuale minima del debito residuo (3%), ad eccezione del caso in cui la rata sia costituita da un importo fisso sommato agli interessi percentuali.

La rata pagata dal Titolare viene imputata, solo per i casi in cui non sia costituita da un importo fisso sommato agli interessi percentuali, nell'ordine, al pagamento di:

- interessi dovuti;
- debito residuo in linea capitale.

Il numero delle rate non è determinabile a priori stante la natura rotativa del credito.

In presenza di carte aggiuntive e familiari le rate mensili relative a tutte le carte della posizione sono addebitate con un unico importo che tiene conto di tutte le spese effettuate con le carte associate alla medesima posizione.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

Importo totale dovuto dal consumatore

Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito

Non determinabile in anticipo in quanto strettamente connesso agli utilizzi della carta e alle relative modalità di pagamento, secondo quanto disciplinato dal "Regolamento Titolari".

Esempio: Per un Limite di utilizzo pari a 2.500,00 Euro l'ammontare dovuto in 12 mesi (capitale + interessi e costi connessi al credito) sarà pari a 2.920,54 Euro di cui 354,18 Euro di interessi, 30,00 Euro di quota annuale della carta principale, 24,00 Euro di imposta di bollo e 12,36 Euro di costi di invio estratto conto cartaceo.

Tale esempio si basa sulle seguenti ipotesi:

- il Titolare ha scelto la modalità di pagamento *revolving*;
- il Limite di utilizzo è utilizzato immediatamente e per intero (per 2.500,00 Euro);
- ogni mese il Titolare utilizza per intero il Limite di utilizzo (effettuando immediatamente spese pari all'importo rimborsato con il pagamento della rata);
- il TAN del 13,08% e le altre condizioni economiche applicate rimangono invariate per l'intera durata del contratto.

Attenzione: L'impiego da parte del Titolare di modalità di utilizzo e di rimborso del credito diverse da quelle prese in considerazione in via esemplificativa può comportare un importo totale dovuto più elevato.

3. COSTI DEL CREDITO

Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito

TAN: Tasso d'interesse nominale annuo del **9,3750** % variabile, indicizzato in base all'andamento del tasso BCE (tasso per le operazioni di rifinanziamento determinato dalla Banca Centrale Europea) aumentato di uno spread pari a **9,3750** punti %. Valore attuale del tasso BCE: **0,00** %
L'aggiornamento del TAN avviene con frequenza mensile, il primo giorno di ogni mese.

Il valore del tasso BCE di riferimento per il calcolo del TAN è quello relativo al giorno 20 del mese solare precedente a quello di applicazione. Qualora il giorno di rilevazione del tasso prima indicato sia festivo, si utilizzerà il valore del tasso BCE relativo al giorno lavorativo immediatamente precedente.

L'interesse mensile è determinato applicando, al saldo giornaliero medio per valuta, il TAN mensile arrotondato alla seconda cifra decimale (calcolato sulla base dell'anno civile, dividendo il TAN per il numero di giorni dell'anno di riferimento, e moltiplicandolo per il numero di giorni del mese di riferimento). Il calcolo dell'interesse tiene conto del fatto che ogni utilizzo è addebitato con valuta pari alla data di utilizzo stesso, mentre ogni pagamento è accreditato con valuta pari alla data di registrazione.

Il tasso di riferimento è disponibile sul sito dell'Emittente o contattando il Servizio Clienti; le informazioni sulle modifiche del TAN sono fornite dall'Emittente nell'ambito delle comunicazioni periodiche.

Esempio: Di seguito è esemplificato il calcolo dell'interesse mensile relativo ad un TAN 13,08% per un utilizzo della carta effettuato in data 15/01/2012 ed un rimborso accreditato registrato in data 20/01/2012.

Operazione	A	B	C	D	E	F	G	H	I	Interessi (F*I)
	Importo	Data valuta	Data estratto conto	Giorni (C-B)	Numero di giorni con mese di riferimento	Saldo medio giornaliero (A*D/E)	TAN	Numero giorni dell'anno civile	TAN mensile (G*E/H)	
Utilizzo	€ 100,00	15/01/2012	31/01/2012	16	31	€ 51,61	13,08%	365	1,11%	€ 0,57
Accredito	- € 50,00	20/01/2012		11		- € 17,74				- € 0,20
Totale interessi										€ 0,37

Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

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

Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.

TAEG: **10,9940** %

Calcolato al tasso d'interesse nominale annuo del **9,3750** % variabile, indicizzato in base all'andamento del tasso BCE (tasso per le operazioni di rifinanziamento determinato dalla Banca Centrale Europea) aumentato di uno spread pari a **9,3750** punti % su un capitale di **6.000,00** Euro.

Il valore del TAEG cambia in caso di aggiornamento del TAN e tiene conto anche della quota annuale, dell'imposta di bollo e del costo di emissione e invio estratto conto, ove previsti.

Esempio: Per un Limite di utilizzo pari a 2.500,00 Euro il TAEG sarà pari al 18,24%.

Tale esempio si basa sulle seguenti ipotesi:

- il Titolare ha scelto la modalità di pagamento *revolving*;
- la quota associativa della carta principale è 30,00 Euro;
- il Limite di utilizzo è utilizzato immediatamente e per intero (per 2.500,00 Euro);
- ogni mese il Titolare utilizza per intero il Limite di utilizzo (effettuando immediatamente spese pari all'importo rimborsato con il pagamento della rata);
- ogni mese vengono addebitati spese per invio estratto conto ed imposta di bollo;
- il TAN è pari al 13,08%;
- le altre condizioni economiche applicate rimangono invariate per l'intera durata del contratto.

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (L. n. 108/1996) relativo all'utilizzo di carte *revolving*, può essere consultato nella sezione Trasparenza del sito www.cartasi.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

3.1 Costi connessi

Costi per utilizzare la carta di credito

- Quota annuale carta 1° anno: **0,00** Euro.
- Quota annuale carta anni successivi: **0,00** Euro.
- Costi di emissione e di invio estratto conto cartaceo: **1,03** Euro mensili, pari a **12,36** Euro annui.
- Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a 77,47 Euro: 2,00 Euro mensili, pari a 24,00 Euro annui.

Eventuali altri costi derivanti dal contratto 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 CartaSi" e sul "Foglio informativo Carte di credito CartaSi".

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 i tassi, i prezzi 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 di cui all'art. 36 del "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.

Se la proposta di modifica ha ad oggetto il tasso di interesse, l'Emittente, se del caso, indica altresì al Titolare le eventuali conseguenze della modifica sull'importo e la periodicità delle rate.

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.

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.

Non sono previsti interessi di mora.

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) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente.

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.

4. ALTRI IMPORTANTI ASPETTI LEGALI

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. 64 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:

- CartaSi S.p.A. – Corso Sempione, 55 - 20145 – 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 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 nel presente documento.

Recesso del Titolare

Fermo restando quanto previsto sopra per il diritto di ripensamento, il Titolare ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A. R. da inviare al seguente indirizzo:

- CartaSi S.p.A. – Corso Sempione, 55 - 20145 – Milano.

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

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) e restituzione alla Banca e/o all'Emittente. 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 nel 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.

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, in tutto o in parte.

Il Titolare ha diritto di rimborsare in qualsiasi momento all'Emittente, in tutto o in parte, ogni ragione di credito vantata nei suoi confronti dall'Emittente medesimo, anche prima della scadenza del Contratto, tramite richiesta comunicata telefonicamente al Servizio Clienti, pagando l'importo dovuto. In tal caso, il Titolare ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la durata residua del Contratto.

Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata, l'Emittente comunica al Titolare l'importo dovuto da pagare quale ammontare delle eventuali rate scadute e non pagate e del capitale residuo, degli interessi e di tutti gli altri oneri. 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.

Periodo di validità dell'offerta

Offerta valida dal **08/11/2016** al **08/01/2017**

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

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

A) Finanziatore

**Iscrizione
Autorità di controllo**

CartaSi è iscritta nell'elenco speciale art.114 - septies T.U.B. n. 32875.7.
Banca d'Italia

B) Contratto di credito

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:

- CartaSi S.p.A. – Corso Sempione, 55 – 20145 - 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 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 nel presente documento;
- 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) e restituzione alla Banca e/o all'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.

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

Legge italiana

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

Legge italiana

Se il Titolare riveste la qualifica di Consumatore, 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. Se il Titolare non riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.

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.

C) Reclami e ricorsi

**Strumenti di tutela
stragiudiziale e modalità
per accedervi.**

Il Titolare può presentare reclami all'Emittente - Servizio Clienti, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica ai seguenti recapiti:

- CartaSi - Servizio Clienti, Corso Sempione, 55 - 20145 Milano; fax 02 - 3488.9154; indirizzo e-mail: c.satisfaction@cartasi.it.

È considerato 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 del Titolare.

L'Emittente darà riscontro al reclamo entro 30 (trenta) giorni dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 (trenta) giorni, il Titolare può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") alle seguenti condizioni:

- a) non sono trascorsi più di 12 (dodici) mesi dalla presentazione del reclamo all'Emittente;
- b) la controversia riguarda operazioni e servizi bancari e finanziari: 1) fino a 100.000 Euro, se il Titolare chiede una somma di denaro; 2) senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza);
- c) la controversia non è già stata sottoposta all'esame di arbitri o di conciliatori.

Per sapere come rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul sito Internet dell'Emittente, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo all'Emittente, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28), come ad es. il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it).

In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale all'ABF, o a uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge non costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte del l'Emittente delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, è espressamente previsto dal legislatore che il Titolare possa presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010). La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dall'Emittente in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010).