

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

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

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

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

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

AL MOMENTO DI FIRMARE

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

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

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



ALLA CHIUSURA

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

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti recapiti: Key Client Cards & Solutions S.p.A., Ufficio Claim & Credit Collection, Via Nizzoli, 8 - 20147 Milano; reclamicientela@keyclient.it; fax 02 - 48310784. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

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

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