



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER SERVIZI PER L'ACCETTAZIONE IN PAGAMENTO DELLE CARTE

SI CONSIGLIA UNA **LETTURA ATTENTA** DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE DI ADERIRE A QUESTI SERVIZI E DI FIRMARE IL CONTRATTO.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé, o nel caso di offerta fuori sede ricevere, una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé, o nel caso di offerta fuori sede ricevere, il **foglio informativo** dei Servizi, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** costituente parte del contratto con tutte le condizioni economiche.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere dagli intermediari una **copia del contratto firmato**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo o riportate nel documento di sintesi.
- Scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **informazioni sulle operazioni compiute** almeno una volta al mese, nonché **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte degli intermediari, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 2 mesi e indicare la data prevista per l'applicazione delle modifiche. Entro tale data, la proposta può essere respinta chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata**.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Ricevere comunicazione che attesta la chiusura del contratto e rendicontazione che riassume le operazioni effettuate fino al termine del rapporto.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo agli intermediari, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica, all'ufficio reclami di **BNL POSITIVITY S.r.l.** (Piazzale dell'Agricoltura, 24/26 - 00144 Roma) o all'indirizzo reclami@bnlpositivity.it oppure all'ufficio reclami di **BNL S.p.A.** (Via Vittorio Veneto, 119 - 00187 Roma) o all'indirizzo reclami@bnlmail.com
Gli intermediari devono rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- 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 agli intermediari;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it;
- altri organismi di conciliazione accreditati.