Aggiornato al 28/02/2026

FOGLIO INFORMATIVO

Carta di credito Ego Gold Visa

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione	**Credito Emiliano SpA**
Iscrizione in albi e/o registri	Iscritta all'Albo delle Banche (n.5350) e all'Albo dei Gruppi bancari tenuti dalla Banca d'Italia (n. 20010) - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Indirizzo della sede legale	Via Emilia S. Pietro, 4 - 42121 - Reggio Emilia
Numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto	Tel.:+39 800 27.33.36
Numero di fax	Fax:+39 0522 433969
Sito internet	www.credem.it
Indirizzo di posta elettronica	info@credem.it

Riservato all'offerta fuori sede
(da compilare a cura di chi esegue l'offerta o del soggetto che entra in contatto con il cliente)

Nome e Cognome	……
Indirizzo (via, CAP, Località)	……
Tel	……
Email	……
Qualifica	……

Iscritto all'Albo Unico dei Promotori Finanziari con provvedimento n. …… del ……

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Carta Ego Gold si rivolge principalmente a tutti quei clienti che hanno necessità di elevati massimali per la gestione delle proprie spese.

Carta Ego è uno strumento di pagamento che consente al titolare di beneficiare di una linea di credito mensile per:

- acquistare beni e/o servizi in Italia e all'estero, anche online, fino ad un importo prestabilito dall'Emittente, presso gli esercizi convenzionati con il circuito internazionale Visa. Per autenticare le operazioni di acquisti online su siti aderenti al protocollo 3DSecure è possibile installare, configurare ed utilizzare l'app Mr Pin eGO oppure la funzionalità combinata di Password ed SMS OTP;
- prelevare contanti in Italia e all'estero presso gli sportelli automatici abilitati (ATM).

E' facoltà dell'Emittente concedere linee di finanziamento aggiuntive alla linea di credito iniziale, rimborsabili attraverso un piano di rimborso programmato in rate di uguale importo comprensive degli interessi e spese. Le linee aggiuntive, a discrezione dell'Emittente, possono essere rinnovate.

Le operazioni legate all'utilizzo della carta, nonché le relative spese e commissioni, sono riepilogate in un documento denominato "informativa su operazioni di pagamento", reso disponibile presso la filiale, su supporto elettronico (My Box) o inviato al domicilio del titolare con cadenza mensile. L'addebito dell'importo evidenziato nell'informativa avviene sul conto corrente indicato dal titolare.

La carta consente, a scelta del Cliente, il rimborso delle spese effettuate con modalità a saldo (rimborso in un'unica soluzione e senza interessi) o rateale (attraverso rate mensili di importo a scelta nel rispetto di un importo minimo o, nel caso di rateizzazione di singole operazioni tramite SMS, Prestincarta o Extended Line, con rate mensili di uguale importo comprensive di interessi e spese).

Il titolare puo' modificare, in qualunque momento e senza addebito di ulteriori commissioni, la modalita' di pagamento della Carta da a "saldo" a "rateale" e viceversa.
Tale modifica può essere richiesta tramite il gestore, il numero verde Credem o i canali digitali.
La variazione sara' attiva dopo due giorni lavorativi successivi alla richiesta.
La carta non consente l'esecuzione di pagamenti oltre il massimale della stessa. Inoltre la carta di credito e' addebitata sul conto corrente e, in caso di sconfino del conto, saranno applicate le condizioni come previste nel Foglio Informativo e del Documento di Sintesi del conto corrente medesimo.

I contratti di finanziamento sono assoggettati al regime fiscale ordinario (imposta di bollo e imposta di registro, in caso d'uso). Qualora venga esercitata l'opzione per il regime fiscale agevolativo dell'imposta sostitutiva previsto dagli artt. 15 e ss. del D.P.R. 601/73, come da ultimo modificato dall'art. 12, comma 4, del D.L. 145/2013, in alternativa all'applicazione dell'imposta ordinaria di registro, di bollo, ipotecaria, catastale e tasse di concessione governative, a seguito di specifica opzione esercitata per iscritto nell'atto di finanziamento (solo per i finanziamenti di durata superiore ai 18 mesi) l'aliquota di imposta sostitutiva vigente applicabile, da calcolarsi sull'ammontare del finanziamento, è pari allo 0,25%. L'addebito del corrispondente ammontare va effettuato, a titolo di rivalsa, al momento dell'erogazione.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- la possibilità, per la banca, di variare in senso sfavorevole per il titolare le condizioni economiche (commissioni e spese del servizio);
- la possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'euro;
- l'utilizzo fraudolento, da parte di terzi, della carta e del P.I.N., in caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, va osservata la massima attenzione nella custodia della carta e del P.I.N., nonché la massima riservatezza nell'uso del medesimo P.I.N. (si raccomanda, a titolo di esempio, di non salvare il codice PIN sul telefono). La carta e il relativo codice P.I.N. devono essere conservati separatamente. In caso di utilizzo indebito, uso non autorizzato, smarrimento o sottrazione della carta del P.I.N. e/o delle ulteriori credenziali di sicurezza e/o dei dispositivi/apparecchi che ne consentono la generazione il cliente è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della carta non appena ne abbia conoscenza, contattando il servizio Blocco carte al numero 800.258.852 (dall'estero 0039 0522 583583) attivo 24h su 24h e 7 giorni su 7;
- l'utilizzo irregolare della carta da parte del titolare e la conseguente revoca, da parte dell'Emittente, dell'autorizzazione ad utilizzare la carta. In tal caso, i dati relativi alla carta e le generalità del titolare sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'Allarme Interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

La carta consente di pagare in modalità contactless mediante il semplice avvicinamento della stessa ai terminali POS identificati dal simbolo a ondine.

I pagamenti in modalità contactless:

- se hanno importo pari o inferiore a 50 euro possono essere effettuati senza digitazione del PIN o senza firma della memoria di spesa;
- se hanno importo superiore a 50 euro sono confermati con la digitazione del PIN o la firma della memoria di spesa.

Le operazioni di importo pari o inferiore a 50 Euro possono essere effettuate in modalità contactless senza digitazione del PIN se l'importo cumulativo delle precedenti operazioni effettuate con tale modalita' dall'ultima digitazione del PIN non supera i 150 Euro.

Con la Carta di Credito Ego Gold Visa l'intestatario, tramite la App Credem Mobile Banking, puo' usufruire dei servizi Airport Fast Track e Visa SmartDelay:

- Con il servizio Airport Fast Track il titolare della carta puo' accedere al varco privilegiato per i controlli di sicurezza presso gli aeroporti convenzionati dal programma ed indicati nella piattaforma di registrazione al servizio.
- Con il servizio Visa SmartDelay, in caso di ritardo del volo aereo, l'intestatario della carta, insieme ad un eventuale accompagnatore, puo' beneficiare dell'accesso alla lounge aeroportuale, presso gli aeroporti convenzionati indicati nella piattaforma di registrazione al servizio.

Il cliente puo' accedere a questi servizi dalla piattaforma dedicata di Visa (raggiungibile tramite la App Credem Mobile) a seguito dell'accettazione di termini e condizioni contrattuali del fornitore del servizio ivi previsti per la relativa fruizione.

I servizi di cui sopra sono disponibili sulla base di una partnership tra la Banca e Visa; ci si riserva di interrompere tali servizi in qualsiasi momento, previa informazione alla clientela.

Disconoscimenti

Il Cliente ha diritto di ottenere il rimborso per un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita purche' informi la Banca ed effettui il disconoscimento senza indugio non appena viene a conoscenza dell'operazione e in ogni caso entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito dell'operazione. Per favorire la ricostruzione dei fatti il Cliente fornisce alla Banca informazioni e documentazione relativamente all'operazione di pagamento disconosciuta o inesatta e/o ai fatti occorsi e conosciuti. Poiche' la frode subita puo' costituire reato, pur non essendo in alcun modo una condizione e quindi obbligatoria per avviare la pratica di disconoscimento, e' consigliato al Cliente presentare il prima possibile denuncia alle Autorita' competenti (es. Carabinieri, Polizia di Stato) per far avviare le indagini del caso. In questo caso, il Cliente puo' consegnare alla Banca copia della denuncia a supporto della contestazione, conservando l'originale per almeno 13 mesi. Il disconoscimento deve essere comunicato alla Banca utilizzando le modalita' previste per ogni specifico Servizio di Pagamento. La Banca potra' non dare seguito a comunicazioni inviate tramite canali non ammessi (es. posta elettronica generica). Di seguito si riportano le modalita' e i canali messi a disposizione dalla Banca per consentire al cliente di effettuare la comunicazione di disconoscimento:

Tipo di Operazione	**Modalità di Disconoscimento**
Prelievo Contante	Recarsi presso la Filiale dove e' radicato il conto
Pagamento con CARTE DI CREDITO "EGO GOLD"	Sottoscrizione di apposito modulo presso la Filiale dove e' radicato il conto, o tramite la procedura di disconoscimento a distanza messa a disposizione dalla Banca, attivabile a seguito di contatto telefonico con tale Filiale. Il rimborso salvo buon fine potra' essere disposto, a discrezione della Banca, sul rapporto della Carta o sul conto corrente su cui regola la stessa.

La banca gestisce il disconoscimento con le seguenti modalita':

- Nel caso di operazione non autorizzata, la Banca valuta la pratica di disconoscimento e, salvo che emerga che si tratta di una frode del Cliente ai danni della Banca o che le operazioni siano dovute a colpa grave del Cliente, procede con il rimborso immediatamente e comunque entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione, altrimenti rigetta la pratica informando il Cliente con opportuna comunicazione comprensiva delle motivazioni inerenti il rigetto;
- Il conto di pagamento, in caso di rimborso, viene riportato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non avesse avuto luogo (riaccredito dell'importo dell'operazione e delle eventuali relative commissioni con data valuta pari a quella dell'addebito);

- In caso di motivato sospetto di frode del Cliente ai danni della Banca, il rimborso puo' essere sospeso, dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia e al Cliente.

Il rimborso deve intendersi sempre soggetto a riserva di riaddebito da parte della Banca (c.d. rimborso salvo buon fine) qualora a seguito di successive verifiche risulti che le operazioni siano state autorizzate dal Cliente e/o che la frode sia stata determinata da dolo o colpa grave del Cliente, senza responsabilita' imputabili alla Banca. In tal caso, la Banca ha diritto di richiedere direttamente al Cliente e di ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo precedentemente rimborsato salvo buon fine. La Banca dara' comunicazione di tale riaddebito con le relative motivazioni a mezzo supporto cartaceo o supporto elettronico, disponibile nell'area riservata on line, qualora attivato il relativo servizio.

I termini massimi entro cui la Banca deve completare tali verifiche e procedere, se del caso, al riaddebito delle somme rimborsate salvo buon fine sono i seguenti:

Tipo di operazione	Termine massimo verifica e riaddebito
Pagamento con Carte	Entro 120 giorni dal rimborso "salvo buon fine"

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

RILASCIO DI UNA CARTA DI CREDITO	
- canone annuo	EUR 100,00
ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE	
- modalita' di rimborso	RATEALE/SALDO
- chiusura estratto conto o scadenza rata	15 DEL MESE/FINE MESE
- GG valuta per addebito E/C su conto corrente (dopo chiusura dell'estratto conto)	15 gg cal.
- rata minima per carte rateali	EUR 200,00
- decorrenza applicaz. interessi per utilizzi rat.	data contabilizzazione operazione
- periodicita' di liquidazione interessi	mensile
- divisore	calcolo effettuato giornalmente moltiplicando il saldo debitore presente sulla carta per il tasso giornaliero per il numero effettivo dei giorni del mese di riferimento
- imposta di bollo su e/c superiore a euro 77,47	EUR 0,00
COPERTURE ASSICURATIVE	
- furto - protezione acquisti e prelievi contante (trattasi di servizio regolato da normativa IVASS)	EUR 0,00
- Protezione carta Ego (trattasi di servizio facoltativo, applicato sul debito residuo rateale e reg. da normativa IVASS) servizio non piu' offerto dal 28 novembre 2020	0,20 %
- quota di premio retrocessa al proponente/intermediario Quota riferita alla Protezione Carta Ego, il cui servizio non e' piu' offerto dal 28 Novembre 2020	45,00%
COPERTURE ASSICURATIVE EUROPASSISTANCE	
- Medico no stop	EUR 0,00
- Auto no problem	EUR 0,00
- Expert no problem	EUR 0,00
- Assicurazione bagaglio	EUR 0,00
- Rimborso spese mediche in viaggio all'estero	EUR 0,00
- Pronto travel	EUR 0,00
RECUPERO SPESE DI INVIO PER DOCUMENTO DI SINTESI PERIODICO (*):	
- supporto cartaceo	EUR 0,00
- supporto elettronico (MYBOX)	EUR 0,00
RECUPERO SPESE PER INFORMATIVA SU OPERAZIONI DI PAGAMENTO	
- su supporto cartaceo presso il domicilio	EUR 0,00

- su supporto elettronico (MYBOX) o su supporto cartaceo recuperabile presso la dipendenza	EUR 0,00
RECUPERO SPESE DI INVIO PER COMUNICAZIONI DI VARIAZIONE UNILATERALE:	
- supporto cartaceo	EUR 0,00
- supporto elettronico (MYBOX)	EUR 0,00
SPESE PER EMISSIONE DUPLICATI E RIFACIMENTI	
- a seguito di blocco per furto o smarrimento	EUR 0,00
- a seguito di blocco per deterioramento o smagnetizzazione	EUR 0,00
Spese invio comunicazione all'indirizzo del titolare e spese per ristampa e invio estratto conto	EUR 0,00
Spese per ricerca comunicazioni non relative a contestazioni	EUR 15,00
Spesa massima annua per ricerca comunicazioni non relative a contestazioni	EUR 50,00
Recupero spese per trasferimento fondi ad altro titolare di carta Ego	EUR 0,50
Recupero spese per estinzione anticipata di finanziamenti aggiuntivi, di rateizzazione di singole operazioni e di Prestincarta	EUR 0,00
RECUPERO SPESE PER ACCREDITO DISPONIBILITA' CARTA SU C/C	
- commissione 1,00% (minimo EUR 0,50 , massimo EUR 10,00)	
Spese amministrative per utilizzo superiore al massimale concesso sulla carta (calcolata sull'importo eccedente la linea di credito)	1,00 %
COMMISSIONI PER ACQUISTO CARBURANTE	
- per singola operazione	EUR 0,00
COMMISSIONI PER ANTICIPO CONTANTE	
- commissione	EUR 2,50
ONERI DI NEGOZIAZIONE PER UTILIZZI IN VALUTA DI PAESI ESTERNI ALL'AREA EURO	
- paesi europei non UME (in % su importo convertito in euro)	0,50 %
- paesi extraeuropei (in % su importo convertito in euro)	1,00 %
Commissione per blocco carta	EUR 0,00
Commissione per contante di emergenza (servizio erogato solo all'estero)	EUR 0,00
Commissione per carta di rimpiazzo di emergenza (servizio erogato solo all'estero)	EUR 0,00
TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO (T.E.G.M.)	
rilevato trimestralmente con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 2 della legge 108/96 (legge sull'usura) relativo alla categoria "Credito Revolving" puo' essere consultato in filiale nell'apposito Avviso e sul sito internet della banca www.credem.it	

TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO (T.E.G.M.)	
rilevato trimestralmente con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 2 della legge 108/96 (legge sull'usura) relativo alla categoria "Finanziamenti Rateali con Carte di Credito" puo' essere consultato in filiale nell'apposito Avviso e sul sito internet della banca www.credem.it	
TASSI DI INTERESSE APPLICATI SU EVENTUALE LINEA DI CREDITO AGGIUNTIVA OLTRE IL MASSIMALE DELLA CARTA	
- mensile	0,94 %
- T.A.N. (tasso annuo nominale)	11,25%
- T.A.E.G. (tasso annuo effettivo globale)	11,85%
TASSI DI INTERESSE FINANZIAMENTO PRESTINCARTA	
- mensile	0,94 %
- T.A.N. (tasso annuo nominale)	11,25%
- T.A.E.G. (tasso annuo effettivo globale)	16,24 %
Il TAEG indicato e' calcolato a titolo esemplificativo su un periodo di 12 mesi, con un TAN fisso dell'11,25%, su un importo di 5.000 euro e include una quota annua di 100 euro.	
TASSI DI INTERESSE PER RATEIZZAZIONE SINGOLE OPERAZIONI	
- mensile	1,00 %
- T.A.N. (tasso annuo nominale)	12,00 %
- T.A.E.G. (tasso annuo effettivo globale)	17,12 %
Il TAEG indicato e' calcolato a titolo esemplificativo su un periodo di 12 mesi, con un TAN fisso dell'12%, su un importo di 5.000 euro e include una quota annua di 100 euro.	
TASSI DI INTERESSE PER RIMBORSO RATEALE	
- mensile	1,00 %
- T.A.N. (tasso annuo nominale)	12,00 %
- T.A.E.G. (tasso annuo effettivo globale)	17,10 %

(*) l'importo ricomprende solo i costi effettivamente sostenuti da parte della Banca e direttamente connessi all'invio di tali comunicazioni (cfr. Titolo VI del D. Lgs. 1/9/93 n. 385 e relative disposizioni di attuazione della Banca d'Italia). Qualora dovessero intervenire precisazioni o interpretazioni tese a chiarire che tale voce ricomprende ulteriori costi sopportati dalla Banca quali quelli di produzione o elaborazione di detti documenti, la Banca si riserva fin d'ora la facolta' di adeguarvisi fermo restando il diritto di recesso da parte del Cliente ai sensi dell'art. 118 T.U.B.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto di carta di pagamento

Il titolare può recedere in qualsiasi momento dal presente contratto, anche in conseguenza di mancata accettazione di una "Proposta di modifica unilaterale del contratto", senza penalità e senza spese di chiusura, ottemperando in via contestuale alle seguenti formalità:

- comunicazione scritta all'emittente mediante lettera raccomandata secondo le modalità previste dall'art. 24 della Sezione II a);
- sottoscrivendo l'apposita modulistica messa a disposizione dalla Banca nell'area riservata dell'internet banking oppure su altri portali di firma a distanza, se tali modalità sono previste dalla Banca e messe a disposizione del Cliente. Per conoscere le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà contattare il numero verde 800.273.336;
- restituzione all'emittente sia della carta tagliata in due, sia di ogni eventuale accessorio ad essa collegato; in ogni ipotesi di mancata restituzione, la Banca procederà all'inibizione all'utilizzo della Carta, fermo restando che non è consentito al Titolare l'utilizzo della Carta dopo il recesso.
- pagamento all'emittente, in un'unica soluzione, di ogni ragione di credito da questi vantata nei suoi confronti, ivi incluso il credito residuo complessivo connesso alla modalità di rimborso rateale (es. CARTA DI CREDITO REVOLVING) o ai contratti di credito aggiuntivi alla carta principale eventualmente attivati dal titolare (es. EXTENDED LINE, RATEIZZAZIONE SINGOLA OPERAZIONE E PRESTINCARTA), nonché la parte della quota associativa annuale (del primo anno o a seguito di rinnovo) eventualmente non goduta.

E' facoltà dell'emittente richiedere il pagamento integrale del saldo debitore con la successiva Informativa Riepilogativa mensile.

L'Emittente può recedere in qualsiasi momento dal presente contratto con preavviso di 2 (due) mesi, dandone comunicazione scritta al titolare. In ogni caso di recesso da parte dell'Emittente, il titolare, entro la data indicata nella comunicazione ricevuta, deve provvedere al pagamento del complessivo credito residuo vantato dall'emittente nei suoi confronti, ivi incluso il credito residuo complessivo connesso alla modalità di rimborso rateale (es. CARTA DI CREDITO REVOLVING) o ai contratti di credito aggiuntivi (es. EXTENDED LINE, RATEIZZAZIONE SINGOLA OPERAZIONE E PRESTINCARTA) alla carta principale eventualmente attivati dal titolare.

Il recesso dalla carta principale comporterà automaticamente il recesso da tutti i servizi di credito aggiuntivi eventualmente attivati dal Titolare (es. EXTENDED LINE, RATEIZZAZIONE SINGOLA OPERAZIONE E PRESTINCARTA) così come anche il recesso da tutte le carte supplementari ad essa relative, ai cui Titolari detti eventi devono essere notificati dal titolare della carta principale restando l'Emittente sollevato da ogni responsabilità al riguardo.

In caso di revoca della carta principale l'Emittente può, a proprio insindacabile giudizio, revocare eventuali Carte supplementari.

Recesso dal contratto di finanziamento con carta

Il cliente che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi della normativa vigente e che conclude un contratto di finanziamento con carta, anche tramite una tecnica di comunicazione a distanza, ha diritto di recedere dal contratto di finanziamento, anche in conseguenza di mancata accettazione di una "Proposta di modifica unilaterale del contratto", senza penali e senza dover indicare il motivo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla data della conclusione del contratto medesimo o, alternativamente, dalla data in cui il Consumatore ha ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari, se tale data è successiva a quella della conclusione del contratto di finanziamento. Tale recesso non pregiudica il contratto di carta di pagamento che rimarrà invece in essere, salva espressa disposizione contraria come indicato nel paragrafo “Recesso dal contratto di carta di pagamento”. Tale recesso comporta il pagamento all'emittente, in un'unica soluzione, del debito residuo, con addebito immediato sul

conto corrente di regolamento della carta o nel mese successivo secondo quanto riportato nell'Informativa Riepilogativa mensile del mese di estinzione del finanziamento.

La comunicazione con la quale il Cliente Consumatore dichiara di avvalersi di tale diritto di recesso, dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: Credem S.p.a., Ufficio Product Manager Monetica, Via Emilia San Pietro n. 4, 42121 Reggio Emilia (RE).

La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante posta elettronica (all'indirizzo email: pmc@credem.it) o fax (al n. 0522/452386), a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 (quarantotto) ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini di legge.

Se al presente contratto è aggiunto un altro contratto riguardante servizi finanziari prestati da un fornitore o da un terzo sulla base di un accordo tra il terzo e il fornitore, questo contratto aggiuntivo è risolto, senza alcuna penale, qualora il Cliente Consumatore eserciti il suo diritto di recesso secondo le modalità sopra indicate.

In tutte le ipotesi di revoca dell'autorizzazione all'utilizzo della carta per mancato pagamento o mancata costituzione dei fondi, i dati relativi alle carte ed ai soggetti responsabili dell'utilizzo saranno segnalati, ai sensi di legge, per l'inserimento nell'archivio/i informatizzato/i tenuto/i presso le autorità competenti (ad esempio CAI - Centrale d'Allarme Interbancaria). In caso di revoca della carta principale l'Emittente può, a proprio insindacabile giudizio, revocare le eventuali carte supplementari.

Tempi massimi di chiusura rapporto

giorni lavorativi 10
(che si computano dal verificarsi dei presupposti necessari per la chiusura del rapporto)

Reclami

I reclami possono essere presentati via: lettera raccomandata A/R all'Ufficio Relazioni Clientela, Via Emilia S. Pietro n. 4, 42121 Reggio Emilia (RE) / Fax al n. 0522 407507 / Email a recweb@credem.it / PEC a rec.credem@pec.gruppocredem.it.

La Banca risponderà entro: 60 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari / 15 giornate operative ai reclami relativi ai servizi di pagamento, estendibili fino a 35 giornate lavorative in situazioni eccezionali e previa comunicazione interlocutoria al cliente in merito alle ragioni del ritardo, nonché del termine entro cui questi riceverà la risposta definitiva.

Ai sensi del D.lgs. 28/2010 chi intende esercitare un'azione davanti all'Autorità Giudiziaria deve prima esperire il procedimento di mediazione o di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'art. 128 bis TUB, quali:

- il **Conciliatore Bancario Finanziario**, attivabile dalla Banca o dal cliente e senza necessità di un preventivo reclamo presso la Banca. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.conciliatorebancario.it e presso tutte le Filiali della Banca;

- l'**Arbitro Bancario Finanziario** ("ABF"), dopo aver presentato un preventivo reclamo alla Banca. L'ABF può essere adito per l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono ovvero per questioni di importo non superiore a euro 200.000,00, nel caso in cui la richiesta del cliente abbia ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e presso le Filiali della Banca.

Resta comunque ferma la facoltà del cliente di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Autorità con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

LEGENDA

Emittente	Istituzione finanziaria autorizzata al rilascio della carta.
Finanziamento Prestincarta	Finanziamento mediante accredito in conto corrente a valere sul massimale della carta, con rimborso a rate costanti mensili.
Informativa su operazioni di pagamento	Documento riepilogativo delle operazioni effettuate con la carta che, di norma viene inviato mensilmente al domicilio del titolare. L'informativa riporta l'importo addebitato sul conto corrente del titolare.
Linea di credito	Importo mensile che l'Emittente la carta concede al titolare quale somma massima utilizzabile per il pagamento dei beni e/o servizi e il prelievo dei contanti.
Paesi europei non UME	Paesi europei non facenti parte dell'Unione Monetaria Europea.
Rilascio di una carta di credito	Rilascio, da parte della banca/intermediario, di una carta di pagamento collegata al conto del cliente. L'importo complessivo delle operazioni effettuate tramite la carta durante un intervallo di tempo concordato è addebitato per intero o in parte sul conto del cliente a una data convenuta. Se il cliente deve pagare interessi sulle somme utilizzate, gli interessi sono disciplinati dal contratto di credito tra la banca/intermediario e il cliente
Rimborso a saldo	Modalità di rimborso che prevede il rimborso delle operazioni effettuate con la carta in un'unica soluzione.
Rimborso rateale	Modalità di rimborso che prevede che l'importo delle operazioni effettuate con la carta venga rimborsato dal titolare mediante il pagamento di rate mensili d'importo a scelta, comunque non inferiori all'importo minimo contrattualmente previsto.
T.E.G.M. (tasso effettivo globale medio)	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 e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.