

# GUIDA ALLA TRASPARENZA E ALLA TUTELA DEI DATI PERSONALI. CARTA DINERS CLUB CLASSIC PERSONALE INFORMATIVA ALL'INTERESSATO AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ("Codice") Diners Club Italia S.r.l., con sede in Milano, Via della Moscova 3, 20121, in qualità di titolare del trattamento (di seguito, il "Titolare") fornisce al cliente o all'esercizio affiliato (di seguito cumulativamente indicati il "Cliente") le seguenti informazioni sull'utilizzo dei dati personali. Responsabile del trattamento è il responsabile del Dipartimento Legal&Compliance domiciliato per la carica presso Diners Club Italia S.r.l. Via della Moscova 3 - 20121 Milano. Tel. 02.321621, fax. 02 3216 2321 (di seguito, il "Responsabile del Trattamento"). Un elenco completo dei soggetti nominati responsabili del trattamento è disponibile presso Diners Club Italia.

## 1. Finalità del trattamento

Al fine del rilascio della Carta di Credito circuito Diners (di seguito, la "Carta"), il Titolare tratta informazioni che il Cliente stesso ha fornito o che il Titolare ha ottenuto consultando alcune banche dati, comunque nel pieno rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali. In proposito, i dati relativi allo svolgimento del rapporto e all'utilizzo della Carta stessa sono trattati dal Titolare, anche mediante l'ausilio di strumenti elettronici ed informatici (anche con modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili), per il tempo necessario alla prestazione dei servizi richiesti e per le seguenti finalità:

**a. finalità di istruttoria preliminare e di controllo delle relazioni con la clientela**, tra le quali quelle dirette all'acquisizione di informazioni precontrattuali indispensabili al fine di valutare il merito creditizio del richiedente la Carta, nonché quelle, successive all'emissione della Carta, dirette al controllo dei rischi di credito e alla prevenzione delle frodi;

**b. finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente** e all'esercizio dell'attività Sociale, quali l'acquisizione di informazioni necessarie per dare esecuzione ai servizi e operazioni contrattualmente pattuiti nonché, più in generale, alle attività contrattualmente previste;

**c. finalità connesse agli obblighi di legge**, di normativa secondaria e di vigilanza (ivi comprese dunque quelle prescritte dalle Istruzioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia per gli intermediari iscritti nella sezione speciale ex art. 107 D.Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 dell'elenco delle società finanziarie);

**d. finalità strettamente connesse all'appartenenza al franchising Diners Club International** in termini di vigilanza e controllo del rispetto degli accordi di franchising anche relativi alla qualità e conformità dei servizi;

**e. finalità di analisi delle informazioni ottenute attraverso l'uso della Carta e di altri servizi forniti dal Titolare per finalità commerciali o promozionali** ossia (i) al fine della promozione e proposizione di beni e servizi propri o di terzi, che il Titolare reputa di interesse per il Cliente, direttamente da parte del Titolare oppure da parte di esercizi commerciali convenzionati per l'accettazione della Carta o (ii) al fine di ricerche di mercato o proiezioni statistiche. In relazione alle indicate finalità nel trattamento dei suoi dati il Titolare adotta tutte le misure che riterrà idonee a garantirne la sicurezza e riservatezza. Le logiche di tale trattamento sono strettamente correlate alle finalità illustrate in questo punto: le analisi e i controlli effettuati sulle transazioni effettuate dal Cliente con la Carta possono determinare il raffronto tra i Clienti e la classificazione dei Clienti in fasce anonime a seconda di criteri statistici individuati dal medesimo Titolare.

**f. finalità di controllo della sicurezza delle transazioni effettuate con la Carta**, qualora il Cliente richieda l'attivazione del servizio di alert "Diners Safe", consistente nell'invio al telefono cellulare del Cliente di messaggi di testo che avvisino lo stesso dell'avvenuta transazione, mediante l'utilizzo della Carta. In relazione a specifiche operazioni disposte o a particolari servizi richiesti dal Cliente (quali ad esempio l'erogazione di servizi nell'ambito del settore viaggi, l'utilizzo della Carta per pagamenti per ricoveri o spese mediche ovvero per il pagamento di quote associative o partecipative a partiti politici) il Titolare potrebbe entrare in possesso di dati relativi al Cliente che il Codice definisce sensibili, poiché tali dati possono fornire informazioni sulle convinzioni religiose, filosofiche, politiche o informazioni sul suo stato di salute: tali dati sensibili verranno trattati esclusivamente per le finalità richieste dal Cliente.

## 2. Conferimento dei dati personali

Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti a), b), c), d) è obbligatorio al fine di dare corretto corso alle obbligazioni contrattuali assunte dal Titolare nei confronti del Cliente. Pertanto, in caso di mancato conferimento degli stessi per tali finalità (nonché utili a valutare l'affidabilità del Cliente), non potrà essere dato corso alcuno ai servizi richiesti dal Cliente, ivi compresa l'emissione della Carta. Quanto alle finalità di cui al punto e), stante la facoltatività del consenso a tali tipologie di trattamento, il Cliente dovrà manifestare espressamente il proprio consenso. Con riferimento alle finalità di cui al punto f), ferma la necessità di un'espressa richiesta del Cliente di attivazione del servizio "Diners Safe", il conferimento del dato, consistente nel numero di telefono mobile del Cliente, è obbligatorio al fine del corretto svolgimento al servizio di alert richiesto.

## 3. Categorie di soggetti ai quali i dati personali del Cliente possono essere comunicati o trasmessi

In occasione della prestazione dei servizi richiesti e nello svolgimento delle attività di trattamento connesse e consentite, i dati personali del Cliente potranno essere comunicati a società appartenenti al medesimo gruppo del Titolare, siano esse controllate o comunque collegate. Per l'esercizio di talune specifiche attività, il Titolare si rivolge a società esterne, comunque in ambito UE, specializzate nei servizi bancari, finanziari e assicurativi, esattoriali, di recupero del credito, contabilità e fatturazione di acquisizione, registrazione, archiviazione e trattamento di dati contenuti in documenti o supporti forniti od originati dai Clienti mediante l'utilizzo della Carta, di stampa, trasmissione, imbustamento,

trasporto, smistamento e archiviazione degli estratti conto e delle comunicazioni alla clientela di informazione creditizia anche a enti interbancari per la rilevazione dei rischi finanziari di controllo delle frodi ai danni di banche e società finanziarie. In ogni caso un elenco completo e dettagliato dei soggetti che trattano i dati personali del Cliente per conto del Titolare è disponibile e può essere richiesto al Responsabile del Trattamento.

## 4 Modalità del trattamento

Le informazioni acquisite saranno conservate presso il Titolare; alcune saranno comunicate a grandi banche dati istituite per valutare il rischio creditizio, gestite da privati e consultabili da molti soggetti. Ciò significa che altre banche o finanziarie a cui il Cliente chiederà un prestito, un finanziamento, una Carta di Credito, anche per acquistare a rate un bene di consumo, potranno sapere se ha presentato al Titolare una recente richiesta di emissione di Carta di Credito, se ha in corso altri prestiti o finanziamenti e se paga regolarmente. Qualora il Cliente sia puntuale nei pagamenti, la conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati richiederà il consenso del Cliente a meno che questi non lo abbia fornito precedentemente. In caso di pagamenti con ritardo o di omessi pagamenti, oppure nel caso in cui la Carta di Credito richiesta sia utilizzata per lo svolgimento dell'attività imprenditoriale o professionale, tale consenso non è necessario. Al fine di meglio valutare il rischio creditizio comunichiamo alcuni dati da lei forniti (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, modalità di pagamento ai sistemi di informazioni creditizie, i quali sono regolati dal relativo codice deontologico (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale del 23 dicembre 2004, n. 300, come modificato dall'errata corrige pubblicata in Gazzetta Ufficiale 9 marzo 2005; sito web [www.garantepivacy.it](http://www.garantepivacy.it)) (di seguito anche il "Codice Deontologico"). I dati sono resi accessibili anche alle categorie di operatori bancari e finanziari partecipanti di seguito indicate. I dati che riguardano il Cliente sono aggiornati periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto). I dati del Cliente sono oggetto di particolari elaborazioni statistiche al fine di attribuirle un giudizio sintetico o un punteggio sul grado di affidabilità e solvibilità (cd. credit scoring), tenendo conto delle seguenti principali tipologie di fattori: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti. Alcune informazioni aggiuntive possono esserle fornite in caso di mancato accoglimento di una richiesta di emissione della Carta.

I sistemi di informazioni creditizie cui il Titolare aderisce sono gestiti da: CRIF S.p.A. con sede legale in Bologna, Ufficio Relazioni con il Pubblico: Viale Masini 12, 40126 Bologna. Fax: 051 6458940, Tel: 051 6458900, sito Internet: [www.consumatori.crif.com](http://www.consumatori.crif.com) / TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo / PARTECIPANTI: banche, società finanziarie e società di leasing / TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tempi indicati nel Codice Deontologico / USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: sì. CRIF S.p.A. aderisce ad un circuito internazionale di sistemi di informazioni creditizie operanti in vari Paesi europei ed extraeuropei e, pertanto, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendo tutti i presupposti di legge) ad altre società, anche estere, che operano - nel rispetto della legislazione del proprio Paese - come autonomi gestori dei suddetti sistemi di informazioni creditizie e quindi perseguono le medesime finalità di trattamento del sistema gestito da CRIF S.p.A. (elenco sistemi esteri convenzionati disponibili al sito [www.crif.com](http://www.crif.com)).

I dati del Cliente saranno conservati nei sistemi di informazioni creditizie in conformità a quanto previsto dal Codice Deontologico e precisamente: richieste di finanziamento 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia alla stessa morosità di due rate o mesi poi sanate, 12 mesi dalla regolarizzazione ritardi superiori sanati anche su transazione, 24 mesi dalla regolarizzazione eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati, 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario il loro ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso) rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi), 36 mesi in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. Nei restanti casi, nella prima fase di applicazione del Codice Deontologico, il termine sarà di 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date (nel secondo semestre del 2005, dopo la valutazione del Garante, tale termine rimarrà a 36 mesi o verrà ridotto a 24 mesi).

## 5. Diritti del Cliente

Con riferimento ai dati personali il Cliente ha sempre il diritto di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice, quali, a titolo esemplificativo: l'indicazione dei dati personali che lo riguardano e che sono oggetto di trattamento da parte del Titolare; l'indicazione delle modalità del trattamento; l'aggiornamento, la verifica, l'integrazione, la cancellazione e la trasformazione dei dati personali che lo riguardano; di opporsi in tutto o in parte e per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

Al fine dell'esercizio dei summenzionati diritti, previsti dall'art. 7 del Codice, il Cliente potrà rivolgersi al Responsabile del Trattamento ovvero direttamente al Titolare, ovvero ai gestori dei sistemi di informazioni creditizie ai recapiti sopra indicati.

## INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO:

**Denominazione:** Diners Club Italia S.r.l.  
**Sede Legale in Italia:** Via della Moscova 3, 20121 Milano  
**Sede Amministrativa in Italia:** Via della Moscova 3, 20121 Milano - Tel. +39 02 321621 - Fax +39 02 32162321  
**E-mail:** soci@dinersclub.it - **Sito internet:** www.dinersclub.it  
**Iscrizione all'Elenco Intermediari:** Iscritta al n. 19225.2 dell'Albo degli Istituti di pagamento, di cui all'art. 114-septies del d.lgs. n. 385 del 1° settembre 1993 (T.U.B.)  
**Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese:** 00472710581  
**Ammontare del Capitale Sociale e delle Riserve:** € 11.374.605 i.v.  
**Autorità di controllo:** Banca d'Italia

## CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELLA CARTA PERSONALE

### A) CARATTERISTICHE

#### La Carta consente:

- di ottenere dagli esercizi commerciali affiliati i beni e/o i servizi richiesti, senza esborso di contanti all'atto della fornitura del bene e/o del servizio, ma soltanto per mezzo della sottoscrizione dell'ordine di pagamento o di documento equipollente o dell'indicazione del numero della Carta (ad es. tramite ordine telefonico e/o per corrispondenza e/o via Internet);
- di ottenere giornalmente anticipo di denaro contante da macchine automatiche distributrici ("ATM"), digitando il proprio numero personale di identificazione (il "PIN" - Personal Identification Number).

La Carta non ha un limite massimo di utilizzo prefissato, Diners provvede a rilasciare apposita autorizzazione alle singole spese che di volta in volta il Socio voglia effettuare con la Carta sulla base di una valutazione discrezionale dei pagamenti effettuati dal Socio attraverso l'utilizzo della Carta nel corso del rapporto nonché delle disponibilità economiche indicate dal Socio stesso.

**Servizi aggiuntivi.** Ai Soci potranno essere offerti servizi aggiuntivi collegati all'utilizzo Carta, gratuiti o a pagamento. Tra questi: - **Servizio Diners VIP Club.** L'iscrizione al Diners Vip Club consente di partecipare all'operazione a premi "Diners VIPremia" e di beneficiare di una serie di servizi, promozioni ed eventi riservati. La quota di iscrizione è indicata nelle condizioni economiche contenute nel Documento di Sintesi. Il regolamento del Diners Vip Club è disponibile sul sito [www.dinersclub.it](http://www.dinersclub.it). - **Servizio Diners Safe.** Il Servizio Diners Safe, attivabile su richiesta del Socio, permette di ricevere sul telefono cellulare indicato dal Socio, un SMS di conferma di ogni transazione eseguita tramite POS o approvate direttamente dal "servizio autorizzazioni" di Diners, dell'importo in Euro della transazione, nonché delle spese effettuate con la Carta Aggiuntiva, qualora richiesta, alle condizioni meglio specificate nelle Condizioni Generali di Contratto. Il Servizio Diners Safe non provvede all'invio di SMS di notifica per le transazioni eseguite presso POS non in linea. - **Rivista "DINERS CLUB MAGAZINE".** Il Socio riceverà, all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta, "DINERS CLUB MAGAZINE", la rivista bimestrale di arte, viaggi e intrattenimento, al costo annuale indicato nelle condizioni economiche contenute nel Documento di Sintesi. Maggiori informazioni sui servizi aggiuntivi sono riportate nell'apposito regolamento degli stessi disponibile anche sul sito [www.dinersclub.it](http://www.dinersclub.it).

### B) RISCHI.

#### Tra i principali rischi vanno considerati:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tasso di interesse, commissioni e spese del servizio) e contrattuali;
- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro tra il momento in cui è effettuata la transazione e il momento in cui la stessa transazione è registrata dal circuito internazionale Diners;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e del PIN, nel caso di furto, smarrimento o sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto, il Socio è tenuto a custodire con ogni cura la Carta ed il PIN. Nei casi di furto, smarrimento o sottrazione, il Socio è tenuto a richiedere immediatamente il blocco della Carta, secondo le modalità contrattualmente previste. Nel caso di irregolare utilizzo della Carta da parte del Socio e di conseguente revoca, da parte di Diners, dell'autorizzazione ad utilizzare la Carta, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Socio sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla Centrale d'Allarme Interbancaria, istituita presso la Banca d'Italia.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sono quelle riportate nel Documento di Sintesi del contratto della Carta di credito Primaria, o quelle successivamente comunicate ai sensi del D.lgs 141/2010.

## SINTESI DELLE PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

### RISOLUZIONE E RECESSO

**RECESSO DEL CLIENTE.** Il Socio potrà rinunciare alla Carta nei 14 (quattordici) giorni successivi al ricevimento della stessa e nel solo caso di prima emissione, dandone comunicazione a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Diners: in tal caso Diners non darà corso all'addebito (ovvero l'eventuale addebito verrà stornato) della relativa Quota Associativa Annuale e non applicherà alcuna spesa o costo aggiuntivo. Il Socio può inoltre recedere dal presente contratto in qualsiasi momento senza preavviso e senza spese e penalità, comunicando telefonicamente al numero telefonico di Diners il proprio recesso e inviando una comunicazione di recesso all'indirizzo indicato nell'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto (oppure a quello comunicato successivamente da Diners), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

**RECESSO DI DINERS.** In caso di violazione degli obblighi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto o qualora si rivelassero non rispondenti alla realtà i dati e le informazioni riportati nel Modulo di Richiesta o quelli successivamente comunicati dal Socio, Diners potrà risolvere di diritto il presente contratto, mediante invio di lettera ordinaria o telegramma indirizzati al Socio, con contestuale revoca della concessione in uso della Carta. Diners può inoltre risolvere di diritto il rapporto contrattuale con il Socio nel caso in cui venga meno il rapporto di conto corrente bancario indicato nel modulo RID e lo stesso non venga sostituito con un diverso conto corrente bancario mediante sottoscrizione di un nuovo modulo RID e il Socio rimane obbligato al pagamento di tutto quanto dovuto a Diners ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto per il rilascio della Carta, pagamento che deve essere effettuato entro 15 giorni dalla relativa comunicazione. Diners potrà recedere dal contratto sottoscritto con il Socio per l'emissione della Carta in qualsiasi momento, dando un preavviso scritto al Socio di due mesi. È facoltà di Diners richiedere al Socio il pagamento integrale di tutto quanto allo stesso dovuto con successivo estratto conto. In caso di violazione degli obblighi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto per il rilascio della Carta o qualora si rivelassero non rispondenti alla realtà i dati e le informazioni riportati nel Modulo di Richiesta o quelli successivamente comunicati dal Socio, Diners potrà risolvere di diritto il contratto, mediante invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata al Socio, con contestuale revoca della concessione in uso della Carta. È inoltre facoltà di Diners recedere in qualsiasi momento e con effetto immediato dal contratto, dandone comunicazione al Socio a mezzo lettera ordinaria o telegramma, al verificarsi di un giustificato motivo, quale, a titolo meramente esemplificativo: insolvenza del Socio, accertamento di protesti cambiari, sequestri civili e/o penali, di procedimenti di ingiunzione a carico del Socio.

**TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.** 70 giorni lavorativi.

**RECLAMI.** I reclami vanno inviati per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Diners Club Italia S.r.l. - Funzione Legal&Compliance - Gestione Reclami, Via della Moscova, 3 - 20121 Milano, e-mail: [soci@dinersclub.it](mailto:soci@dinersclub.it), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a Diners.

### LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE.

**Carta:** carta di pagamento che consente al possessore della stessa di effettuare acquisti di beni e servizi presso tutti gli esercenti affiliati o prelievi di contante senza dar luogo all'addebito immediato delle somme spese o prelevate. **Quota Associativa Annuale:** importo dovuto dal Socio per ogni anno di titolarità della Carta. **PIN:** numero di identificazione personale necessario per le operazioni di prelievo contante. **POS:** terminale in dotazione agli esercizi affiliati che consente a questi ultimi di verificare la validità di una Carta, di comunicare all'intermediario emittente l'entità della spesa, di ricevere l'approvazione al pagamento e di emettere una ricevuta. **ATM:** sportello per il prelievo automatico di denaro contante, chiamato Bancomat in Italia. **Arbitro Bancario Finanziario o ABF:** sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle disposizioni Banca d'Italia del 18.6.2010. **Reclamo:** ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.

## INFORMATIVA SUI PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

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

### IL CLIENTE HA DIRITTO PRIMA DI SCEGLIERE:

- di ricevere o poter scaricare una copia di questo documento;
- di ricevere o poter scaricare i fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sull'intermediario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- di ottenere gratuitamente una copia completa del contratto e/o del documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- di essere informato sulle modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è consumatore.

### AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO:

- di prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto;
- di ricevere una copia del contratto firmato dall'intermediario e una copia del documento di sintesi, da conservare. Se il contratto è concluso su Internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- di non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
- di scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

### SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO:

- se il cliente è un consumatore, recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento;
- il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati. Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi. In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE:

- di ricevere comunicazioni sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e comunque almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto ed il documento di sintesi;
- di ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Diners, in conformità a quanto previsto nel contratto. La proposta deve pervenire al cliente con un preavviso di almeno due mesi (salvo eventuali modifiche del tasso di cambio che possono essere introdotte con effetto immediato) e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta dal cliente entro il termine di due mesi, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

### ALLA CHIUSURA:

- di recedere dal contratto in ogni momento, senza penalità, senza spese di chiusura;
- di ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- di ottenere il rimborso della parte di quota annuale relativa al residuo periodo di riferimento;
- di ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

### IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso;
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste;
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

### PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo a Diners, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti indirizzi: DINERS CLUB ITALIA S.R.L., Via della Moscova, 3 - 20121 Milano, e-mail: [soci@dinersclub.it](mailto:soci@dinersclub.it). Ogni richiesta verrà seguita con grande attenzione e Diners avrà cura di 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia oppure chiedere a Diners.