

CONTI CORRENTI E SERVIZI DI PAGAMENTO

Edizione 01/2019

[documento depositato in originale presso lo studio del dott. Nicola Mancioppi, notaio in Navacchio, in data 16/12/2019, repertorio n. 50216, raccolta n. 30744]

INFORMAZIONI ESSENZIALI RELATIVE ALLA BANCA

Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.

Piazza dei Priori, 16 - 56048 Volterra (PI)

Indirizzo di posta elettronica certificata della Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.: cassadirisparmiodivolterra@postacert.crvolterra.it

Indirizzo di posta elettronica per comunicazioni indirizzate alla Banca: info@crvolterra.it

Ufficio Reclami della Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.: Piazza dei Priori, 16 - 56048 Volterra (PI)

Indirizzo di posta elettronica dell'ufficio Reclami: UfficioReclami@crvolterra.it

Numero Iscrizione Albo Banche: 06370.1

Numero Iscrizione Reg. imprese Pisa: 01225610508

Estremi della Competente Autorità di Controllo: Banca d'Italia - Via Nazionale, 91 - 00184 Roma

SEZIONE I NORME GENERALI CHE REGOLANO IL RAPPORTO BANCA – CLIENTE

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno, in questa e in tutte le Sezioni del Fascicolo, il seguente significato:

- **"Banca"** indica la Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A..
- **"Cliente"** indica il soggetto intestatario del rapporto contrattuale con la Banca.
- **"Cliente al Dettaglio"** indica una categoria di clientela che comprende i Consumatori, come di seguito definiti, le Micro-Imprese, come di seguito definite, gli enti senza finalità di lucro e le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale.
- **"Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento"** indica il complesso di norme contrattuali che disciplinano l'erogazione da parte della Banca di un Servizio di Pagamento, come di seguito definito.
- **"Consumatore"** indica la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta e che, pertanto, ha i requisiti previsti dall'articolo 3, comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo, 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo.
- **"Conto di Pagamento"** indica un conto intrattenuto presso la Banca a valere sul quale vengono prestati i Servizi di Pagamento. Il conto corrente è tipicamente utilizzato come Conto di Pagamento.
- **"Documento di Sintesi"** indica il documento che costituisce il frontespizio del contratto stipulato con la Banca, ed è parte integrante del contratto stesso. Il Documento di Sintesi riporta le condizioni economiche applicate al contratto sottoscritto con la Banca.
- **"Documento informativo sulle spese"** (cosiddetto "FID"), è il documento redatto in conformità al Regolamento (UE) 2018/34 del 28 settembre 2017. Il Documento informativo sulle spese riporta tutte le spese che il consumatore è tenuto a pagare in relazione ai servizi collegati al conto di pagamento più rappresentativi a livello nazionale, indicati con la terminologia standardizzata europea e inclusi nell'elenco pubblicato dalla Banca d'Italia in attuazione dell'articolo 126-undecies, comma 1, del Testo Unico Bancario. In caso di conti di pagamento "a pacchetto", il Documento informativo sulle spese riporta le spese per l'intero pacchetto, i servizi inclusi nel pacchetto e la quantità delle relative operazioni, nonché le spese aggiuntive per le operazioni eccedenti
- **"Giorno Operativo o Giornata Operativa"** indica qualsiasi giorno feriale – secondo il calendario nazionale, ad esclusione del Venerdì Santo per determinate operazioni da regolare nel sistema Target2 – in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela.
- **"Micro-impresa"** indica un'impresa il cui organico sia inferiore a 10 persone e il cui fatturato o il totale di bilancio annuale non superi 2 milioni di euro, secondo quanto previsto dall'art. 2 dell'Allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/361/CE.
- **"Normativa PSD"** indica il complesso della disciplina sui servizi di pagamento costituito dalle seguenti fonti normative: Direttiva (UE) 2366/2015 del 25 novembre 2015 (cd. Direttiva PSD II), il decreto legislativo n. 11/2010 di recepimento in Italia della Direttiva PSD così come modificato ed integrato, nonché le relative norme regolamentari di attuazione emanate dalla Banca d'Italia.
- **"Servizio di Pagamento"** indica il servizio che consente di versare, trasferire, prelevare o ricevere somme di denaro a valere su un Conto di Pagamento, attraverso determinate modalità operative specificate nelle Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento. Rientrano, ad es., in tale definizione i servizi relativi ai prelievi e ai versamenti di contante, i bonifici, gli addebiti diretti (SDD), i pagamenti a mezzo carte di debito, di credito o dispositivi analoghi. Non rientrano in tale definizione invece le convenzioni di assegno, nonché tutti i servizi che consentono operazioni di pagamento basate su uno dei seguenti tipi di documenti cartacei: assegni

appuntamento, effetti cambiari, voucher, traveller's cheque e vaglia postali.

- **"Supporto Durevole"** indica qualsiasi strumento che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui destinate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.
- **"Testo Unico Bancario"** indica il Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche ed integrazioni, recante il "Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia".

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE I hanno lo scopo di regolare in via generale tutti i rapporti intrattenuti tra Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. (di seguito la "Banca") e la clientela. In caso di contrasto tra le norme di seguito riportate e le disposizioni che regolano i singoli contratti sottoscritti dal Cliente, prevalgono queste ultime.

ART. 2 DILIGENZA DELLA BANCA NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA

1. Nei rapporti con la clientela, la Banca è tenuta ad osservare criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale ed alla natura dell'attività svolta, in conformità a quanto previsto dall'art. 1176 cod. civ.

ART. 3 PUBBLICITÀ E TRASPARENZA DELLE CONDIZIONI

1. La Banca osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni di cui al Testo Unico Bancario e delle relative disposizioni di attuazione, nonché le disposizioni di legge e regolamentari vigenti ed applicabili con riferimento a specifici contratti (es. Normativa PSD, etc.).

ART. 4 ESECUZIONE DEGLI INCARICHI CONFERITI DALLA CLIENTELA

1. La Banca è tenuta ad eseguire gli incarichi conferiti dal Cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nei singoli contratti dallo stesso conclusi; tuttavia, qualora ricorra un giustificato motivo, essa può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.
2. In assenza di particolari istruzioni del Cliente, la Banca determina le modalità di esecuzione degli incarichi con diligenza adeguata alla propria condizione professionale e comunque tenendo conto degli interessi del Cliente e della natura degli incarichi stessi.
3. In relazione agli incarichi assunti, la Banca, oltre alla facoltà ad essa attribuita dall'art. 1856 cod. civ., è comunque autorizzata, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1717 cod. civ., a farsi sostituire nell'esecuzione dell'incarico da un proprio corrispondente anche non bancario.
4. Il Cliente ha facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., l'incarico conferito alla Banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibilmente con le modalità dell'esecuzione medesima.

ART. 5 INVIO DI CORRISPONDENZA ALLA BANCA

1. Le comunicazioni, gli ordini e qualunque altra dichiarazione del Cliente, diretti alla Banca, vanno fatti pervenire allo sportello presso il quale sono intrattenuti i rapporti.
2. Il Cliente curerà che le comunicazioni e gli ordini redatti per iscritto, nonché i documenti in genere, diretti alla Banca - ivi compresi i titoli di credito - siano compilati in modo chiaro e leggibile.

ART. 6 COMUNICAZIONI PERIODICHE ALLA CLIENTELA

1. La Banca fornisce al Cliente, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione informativa sullo svolgimento del rapporto e sulle condizioni economiche applicate.
2. La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna dell'estratto conto e del Documento di Sintesi delle principali condizioni economiche. L'estratto conto indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto. Il Documento di Sintesi riporta le condizioni economiche in vigore e fornisce evidenza delle condizioni contrattuali oggetto di modifica.
3. Con specifico ed esclusivo riferimento al contratto di conto corrente di corrispondenza, se il Cliente ha chiesto l'invio - su base inferiore all'anno - dell'estratto conto e del Documento di Sintesi, la Banca non è tenuta all'invio o alla consegna di una comunicazione relativa all'intero anno, qualora il Cliente stesso non sia qualificato come Cliente al Dettaglio. Di contro, se il titolare del conto corrente è un Cliente al Dettaglio, l'estratto conto relativo al periodo che si chiude al 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento, nonché - con separata evidenza - i costi sostenuti in relazione ad eventuali affidamenti e sconfinamenti.
4. L'invio al Cliente delle comunicazioni periodiche sopra indicate, di eventuali notifiche e di qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca sarà effettuato, con pieno effetto nelle modalità indicate al momento della sottoscrizione del contratto - ossia, a scelta del Cliente, in forma cartacea ovvero elettronica -, all'indirizzo fornito all'atto di apertura del rapporto oppure all'ultimo indirizzo comunicato successivamente per iscritto. In caso di mancata scelta da parte del Cliente, ove lo stesso sia un consumatore o un cliente al dettaglio le suddette comunicazioni saranno inviate in modalità cartacea. In tutti gli altri casi, invece, le comunicazioni saranno inviate in modalità elettronica all'indirizzo pec indicato in Camera di Commercio.

5. Se l'invio è effettuato mediante l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione delle comunicazioni periodiche decorrono dalla ricezione della relativa comunicazione.
6. In ogni momento del rapporto il Cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.
7. Salvo diversa comunicazione, il recapito postale del singolo rapporto vale anche come elezione di domicilio ai sensi di legge. Eventuali variazioni di tale indirizzo e domicilio non saranno opponibili alla Banca, finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione inviata a mezzo lettera raccomandata o pec- ovvero mediante altra comunicazione resa per iscritto presso gli uffici della Banca - e, in ogni caso, non siano trascorsi due giorni lavorativi per provvedere.
8. In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente, le comunicazioni periodiche di cui al presente articolo si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.
9. In mancanza di diverso accordo scritto, quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni, le notifiche e l'invio dell'estratto conto vanno fatti dalla Banca ad uno solo dei cointestatari all'ultimo indirizzo da questi indicato per iscritto e sono operanti a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri.
10. Il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto inoltre di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. I costi per la produzione della documentazione sono indicati nel Documento di Sintesi. Il Cliente può richiedere alla Banca ulteriori informazioni o comunicazioni, diverse da quelle previste al presente articolo. I relativi costi sono indicati nel Documento di Sintesi. Se il Consumatore richiede la trasmissione di informazioni con strumenti o frequenza diversi, la Banca si riserva il diritto di addebitare le relative spese.

ART. 7 IDENTIFICAZIONE DELLA CLIENTELA E DI ALTRI SOGGETTI CHE ENTRANO IN RAPPORTO CON LA BANCA

1. All'atto della costituzione dei singoli rapporti, il Cliente è tenuto a fornire alla Banca i dati identificativi propri e delle persone eventualmente autorizzate a rappresentarlo, in conformità alla normativa vigente anche in materia di antiriciclaggio.
2. Al fine di tutelare il proprio Cliente, la Banca valuta, nello svolgimento delle operazioni comunque connesse ad atti di disposizione del medesimo, l'idoneità dei documenti eventualmente prodotti come prova dell'identità personale dei soggetti che entrano in rapporto con essa (quali portatori di assegni, beneficiari di disposizioni di pagamento, ecc.).

ART. 8 DEPOSITO DI FIRME AUTORIZZATE

1. Le firme del Cliente e dei soggetti a qualsiasi titolo autorizzati ad operare nei rapporti con la Banca sono depositate presso lo sportello ove il relativo rapporto è intrattenuto.
2. Il Cliente e i soggetti di cui al comma precedente sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria sottoscrizione autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero - previo accordo fra le parti - nelle altre forme consentite dalle vigenti leggi (es. firma elettronica).

ART. 9 POTERI DI RAPPRESENTANZA

1. Il Cliente è tenuto a indicare per iscritto le persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca, precisando gli eventuali limiti delle facoltà loro accordate.
2. Le revoche e le modifiche delle facoltà concesse alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, non saranno opponibili alla Banca finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione inviata a mezzo di lettera raccomandata, telegramma, fax, o pec, oppure la stessa sia stata presentata allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto e ciò anche quando dette revoche, modifiche e rinunce siano state rese di pubblica ragione.
3. Salvo disposizione contraria, l'autorizzazione a disporre sul rapporto, conferita successivamente, non determina revoca implicita delle precedenti autorizzazioni.
4. Quando il rapporto è intestato a più persone, i soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari devono essere nominati per iscritto da tutti. La revoca delle facoltà di rappresentanza può essere effettuata, in deroga all'art. 1726 cod. civ., anche da uno solo dei cointestatari mentre la modifica delle facoltà deve essere fatta da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revoche, modifiche e rinunce, vale quanto stabilito al comma precedente. Il cointestatario che ha disposto la revoca è tenuto ad informarne gli altri cointestatari.
5. Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla Banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa. Ciò vale anche nel caso in cui il rapporto sia intestato a più persone.

ART. 10 COINTESTAZIONE DEL RAPPORTO CON FACOLTÀ DI UTILIZZO DISGIUNTO

1. Quando il rapporto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, le disposizioni relative al rapporto medesimo possono essere effettuate da ciascun intestatario separatamente con piena liberazione della Banca anche nei confronti degli altri cointestatari. Tale facoltà di disposizione separata può essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca da tutti i cointestatari. L'estinzione del rapporto può invece essere effettuata su richiesta anche di uno solo di essi, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri.
2. I cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni che si venissero a creare, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario, ed in particolare per le obbligazioni derivanti da concessioni di fido.
3. Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del rapporto, ciascuno degli altri conserva il diritto di disporre separatamente sul rapporto. Analogamente lo conservano gli eredi del cointestatario, che sono però tenuti

ad esercitarlo tutti insieme, ed il legale rappresentante dell'incapace.

4. Nei casi di cui al precedente comma, la Banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace, quando da uno di essi le sia stata comunicata opposizione anche solo con lettera raccomandata.

ART. 11 DIRITTO DI GARANZIA

1. La Banca è investita di diritto di pegno e di diritto di ritenzione sui titoli o valori di pertinenza del Cliente comunque detenuti dalla Banca stessa o che pervengano ad essa successivamente, a garanzia di qualunque suo credito - anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale - già in essere o che dovesse sorgere verso il Cliente, rappresentato da saldo passivo di conto corrente e/o dipendente da qualunque operazione bancaria quale ad esempio: finanziamenti sotto qualsiasi forma concessi, fidi, aperture di crediti documentari, anticipazioni su titoli o su merci, anticipi su crediti, sconto o negoziazione di titoli o documenti, rilascio di garanzie a terzi, depositi cauzionali, riporti, compravendita titoli e cambi, operazioni di intermediazione o prestazioni di servizi. Il diritto di pegno e di ritenzione sono esercitati sugli anzidetti titoli o valori o loro parte per importi congruamente correlati ai crediti vantati dalla Banca e comunque non superiori a 2 volte il predetto credito.
2. In particolare, i fidi e le garanzie pignoratorie a qualsiasi titolo fatte o costituite a favore della Banca stanno a garantire anche ogni altro credito, in qualsiasi momento sorto, pure se non liquido ed esigibile, della Banca medesima, verso la stessa persona.

ART. 12 COMPENSAZIONE

1. Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso dipendenze italiane ed estere della Banca medesima, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto.
2. Al verificarsi di una delle ipotesi previste dall'art. 1186 cod. civ., o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, in modo tale da porre palesemente in pericolo il recupero del credito vantato dalla Banca, quest'ultima ha altresì il diritto di valersi della compensazione ancorché i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione - contro la cui attuazione non potrà in nessun caso eccipirsi la convenzione di assegno - la Banca darà pronta comunicazione scritta al Cliente.
3. Se il rapporto è intestato a più persone, la Banca ha facoltà di valersi dei diritti di cui al comma precedente e di cui all'Articolo 10 (Cointestazione del rapporto con facoltà di utilizzo disgiunto), sino a concorrenza dell'intero credito risultante, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari. La Banca darà pronta comunicazione scritta al Cliente dell'intervenuta compensazione.

ART. 13 SOLIDARIETÀ E INDIVISIBILITÀ DELLE OBBLIGAZIONI ASSUNTE DALLA CLIENTELA ED IMPUTAZIONE DEI PAGAMENTI

1. Tutte le obbligazioni del Cliente verso la Banca, ed in particolare quelle derivanti da concessioni di fido, si intendono assunte - pure in caso di cointestazione - in via solidale e indivisibile, anche per gli eventuali aventi causa a qualsiasi titolo, dal Cliente stesso.
2. Qualora sussistano più rapporti di debito verso la Banca, il Cliente ha diritto di dichiarare - ai sensi e per gli effetti dell'art. 1193, comma 1°, cod. civ. - nel momento del pagamento quale debito intende soddisfare. In mancanza di tale dichiarazione, la Banca può imputare - in deroga all'art. 1193, comma 2°, cod. civ. - i pagamenti effettuati dal Cliente, o le somme comunque incassate da terzi, ad estinzione o decurtazione di una o più delle obbligazioni assunte dal Cliente medesimo dandone comunicazione a quest'ultimo.

ART. 14 MODIFICA UNILATERALE DELLE CONDIZIONI

1. Se il contratto è a tempo indeterminato, la Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni normative ed economiche previste dal contratto stesso, qualora sussista un giustificato motivo. Nel caso in cui le modifiche riguardino il tasso di interesse, la Banca comunicherà al Cliente le eventuali conseguenze sul costo del credito.
2. Se il contratto è a tempo determinato, la Banca si riserva la facoltà, qualora sussista un giustificato motivo, di modificare unilateralmente - anche in senso sfavorevole al Cliente - le condizioni normative ed economiche previste dal contratto stesso, ad esclusione di quelle aventi ad oggetto i tassi di interesse.
3. Fatto salvo quanto diversamente specificato nella Sezione II con riferimento alla modifica dei tassi nella prestazione dei Servizi di Pagamento, qualsiasi modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (ivi incluse del Documento di Sintesi) è comunicata dalla Banca al Cliente mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole, contenente la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi dalla data prevista per l'applicazione delle modifiche. In caso di modifica del tasso di interesse collegata a modifica del tasso di riferimento, le relative informazioni saranno fornite al Cliente mediante resoconto periodico, essendo rese pubbliche presso le dipendenze le variazioni dei tassi di riferimento.
4. Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte dalla Banca in conformità al precedente Articolo 14.3 di questa Sezione:

(a) deve comunicare espressamente alla Banca il proprio rifiuto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, e
(b) ha il diritto di recedere dal contratto a cui sono state apportate le modifiche, senza spese prima della data prevista per l'applicazione delle modifiche stesse.

In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

5. Le modifiche proposte dalla Banca in conformità al precedente Articolo 14.3, si intendono accettate dal Cliente in assenza di un suo espresso rifiuto comunicato alla Banca stessa nei termini e con le modalità previste dal precedente Articolo 14.4.
6. Le variazioni normative e regolamentari verranno automaticamente recepite.

ART. 15 SPESE E ONERI FISCALI

1. Le spese e gli oneri fiscali, che la Banca dovesse sostenere in relazione ai rapporti posti in essere con il Cliente, sono a carico dello stesso.

ART. 16 RECLAMI

1. Salvo quanto diversamente disposto con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento ed all'intermediazione di prodotti assicurativi, per eventuali contestazioni inerenti il rapporto tra Banca e clientela, il Cliente può presentare reclamo, inviando comunicazione scritta all'Ufficio Reclami della Banca all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A. – Ufficio Reclami - Piazza dei Priori, 16/18 56048 Volterra (PI) - o per via telematica tramite il sito web della Cassa www.crvolterra.it, sezione "Reclami". L'Ufficio Reclami risconterà il reclamo così ricevuto, inviando comunicazione scritta al Cliente:
 - entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore ai 35 giorni lavorativi;
 - entro 30 giorni di calendario dalla data di ricezione di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.
2. Se il reclamo è ritenuto fondato, la Banca comunica al Cliente le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

ART. 17 RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DI CONTROVERSIE E MEDIAZIONE

1. In mancanza di risposta scritta da parte dell'Ufficio Reclami entro i termini stabiliti ai sensi del precedente articolo, ovvero nel caso in cui la risposta ottenuta sia ritenuta insoddisfacente, il Cliente, ove ne ricorrano i presupposti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario. Per conoscere le modalità e la relativa disciplina attuativa emanata dalla Banca d'Italia consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it. È sempre possibile ottenere ulteriori indicazioni rivolgendosi direttamente alla Banca, che mette a disposizione dei clienti presso i propri locali e sul proprio sito internet le guide relative all'accesso all'ABF, ovvero chiedendo informazioni presso le sedi della Banca d'Italia aperte al pubblico.
2. In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca e prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può attivare – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.
3. In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure precedentemente descritte costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

ART. 18 LEGGE REGOLATRICE, LINGUA E FORO COMPETENTE

1. Il rapporto contrattuale tra la Banca e il Cliente è regolato dalla legge italiana. I contratti e le relative comunicazioni sono redatti in lingua italiana.
2. Qualora il Cliente rivesta la qualità di Consumatore è competente il foro di residenza o domicilio eletto del Cliente.
3. Allorquando il Cliente non rivesta la qualità di Consumatore, per qualunque controversia che potesse insorgere tra il Cliente e la Banca in dipendenza del presente contratto, il foro competente è esclusivamente quello di Pisa.
La Banca, invece, ha facoltà di agire nei confronti del Cliente in uno dei fori competenti ai sensi degli articoli 18, 19 e 20 c.p.c.

ART. 19 RECESSO

Recesso del Cliente

1. Il Cliente ha il diritto di recedere da ogni contratto a tempo indeterminato in essere con la Banca in qualsiasi momento, senza che siano applicabili penalità o spese di chiusura.

Recesso della Banca

2. La Banca ha il diritto di recedere da ogni contratto in essere con il Cliente con preavviso di almeno due mesi, ove non diversamente specificato, e senza alcun onere per il Cliente. Il preavviso deve essere comunicato al Cliente per iscritto su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole.

3. Se sussiste un giustificato motivo, la Banca può recedere senza preavviso e con effetto immediato, dandone tempestiva comunicazione al Cliente.
4. È considerato quale “giustificato motivo” di recesso della Banca, a titolo esemplificativo, il ricorrere di situazioni che rientrano nell’ambito di norme nazionali o comunitarie in materia di riciclaggio di capitali, finanziamento del terrorismo, mirate al congelamento di fondi o riguardanti l’adozione di misure specifiche previste per la prevenzione di reati e le relative indagini. Resta espressamente inteso che l’identificazione delle predette fattispecie non esclude altre e diverse ipotesi di “giustificato motivo”.

Spese periodiche

5. In caso di recesso, il Cliente deve pagare le spese fatturate periodicamente in misura proporzionale al periodo di tempo precedente il recesso. Pertanto, se il Cliente ha pagato in anticipo più di quanto dovuto, ha diritto di ricevere dalla Banca il rimborso delle spese pagate in eccesso.

Effetti del recesso

6. Il recesso del Cliente o della Banca dal contratto di conto corrente ovvero la cessazione dello stesso per qualsiasi motivo estendono gli effetti ai contratti relativi ai Servizi di Pagamento collegati al conto corrente medesimo, anche se conclusi in un momento diverso, ove non diversamente specificato.
7. In caso di recesso dal contratto di conto corrente, l’estinzione dello stesso avverrà entro 30 giorni decorrenti dalla definitiva estinzione/liquidazione di tutti i rapporti, servizi o strumenti ad esso collegati/connessi, previa restituzione della loro materialità (ad esempio carte di credito, carte di debito, assegni non utilizzati e ogni altra documentazione relativa ad ulteriori servizi accessori) ancora attivi su tale rapporto. L’estinzione potrà avvenire solo a seguito del pagamento da parte del Cliente di tutto quanto dovuto.

ART. 20 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE

Comunicazioni e notifiche indirizzate alla Banca

1. Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate alla Banca devono essere effettuate utilizzando uno dei seguenti strumenti di comunicazione all’indirizzo di seguito indicato:
 - (a) se effettuata personalmente, presso la filiale della Banca in cui è aperto il Conto di Pagamento;
 - (b) se effettuata mediante lettera raccomandata, fax, telegramma all’indirizzo della Filiale presso la quale è intrattenuto il rapporto.Salvo che non sia diversamente specificato nelle Condizioni per l’Erogazione dei Servizi di Pagamento - ogni comunicazione o notifica indirizzata alla Banca si intende ricevuta dalla Banca se effettuata mediante lettera raccomandata, fax o telegramma, dalle ore 24.00 del Giorno Operativo di ricezione.

Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente

2. Ove non sia diversamente e specificamente disposto, tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente devono essere effettuate per iscritto a mezzo posta ordinaria ovvero con mezzi di comunicazione elettronica, agli indirizzi comunicati e con le modalità prescelte dal Cliente alla Banca (all’atto di apertura del rapporto ovvero in un momento successivo purché per iscritto). Qualora il Cliente si avvalga di servizi messi a disposizione dalla Banca per via telematica, le comunicazioni e le notifiche indirizzate al Cliente devono essere effettuate secondo le modalità di comunicazione e notifica previste per il servizio telematico.

SEZIONE II NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- “**Area dell’Euro**” indica l’insieme degli Stati membri dell’Unione Europea, tra cui l’Italia, che hanno adottato come propria moneta l’Euro, nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo adottare l’Euro come propria moneta.
- “**ATM**” indica con acronimo inglese (Automated Teller Machine) lo sportello automatico, utilizzato con carte di pagamento in grado di effettuare operazioni di prelievo di contante, di versamento, di fornire informazioni sul conto corrente, etc..
- “**Chiusura della Giornata Operativa**” o “**Orario Limite**” indica l’orario oltre il quale gli Ordini di Pagamento trasmessi come di seguito definiti, si intendono ricevuti nella giornata operativa successiva come di seguito definita.
- “**Cliente Beneficiario**” indica il Cliente quando è destinatario dei fondi oggetto di un’Operazione di Pagamento come di seguito definita.

- **“Cliente Pagatore”** indica il Cliente quando è il pagatore di un’Operazione di Pagamento, come di seguito definita, e i relativi fondi sono addebitati sul Conto di Pagamento, di seguito definito, sia nel caso in cui l’Ordine di Pagamento, di seguito definito, provenga dal medesimo soggetto sia nel caso in cui l’Ordine di Pagamento provenga dal beneficiario dello stesso o per il suo tramite.
- **“Contratto quadro”** indica il contratto che disciplina la prestazione dei Servizi di Pagamento, di seguito definiti, e che può dettare obblighi e condizioni da rispettare per l’apertura e la gestione di un Conto di Pagamento.
- **“Data Valuta”** indica la data di riferimento utilizzata da un Prestatore di Servizi di Pagamento, di seguito definito, per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.- **“Giorno Operativo o Giornata Operativa”** indica qualsiasi giorno feriale – secondo il calendario nazionale, ad esclusione del Venerdì Santo per determinate operazioni da regolare nel sistema Target2 – in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela.
- **“Identificativo Unico”** indica la combinazione di lettere o di numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un’Operazione di Pagamento, di seguito definita, o il suo Conto di Pagamento.
- **“Informazioni e Condizioni Obbligatorie”** indica le informazioni e le condizioni che la Banca deve fornire al Cliente prima della sottoscrizione di un contratto e, successivamente, ogni volta in cui il Cliente ne faccia richiesta alla Banca, con le modalità previste dal contratto medesimo.
- **“Operazione di Pagamento”** indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite di uno o più Prestatori di Servizi di Pagamento, di seguito definiti.
- **“Operazione di Pagamento Attiva”** indica l’Operazione di Pagamento disposta dal soggetto pagatore quale, ad esempio, bonifico; SEPA; giroconto; MAV (Incasso Mediante Avviso); RI.BA. (Ricevuta Bancaria); bollettino bancario; disposizione di pagamento ripetitiva.
- **“Operazione di Pagamento Passiva”** indica l’Operazione di Pagamento disposta dal soggetto beneficiario della stessa o per il suo tramite e che comporta un addebito diretto per il Cliente quale, ad esempio, SEPA Direct Debit (SDD).
- **“Orario Limite”** si veda la definizione di Chiusura della Giornata Operativa.
- **“Ordine di Pagamento”** indica l’istruzione di un pagatore o di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento, di seguito definito, di eseguire un’Operazione di Pagamento.
- **“Paesi EFTA”** indica Paesi quali la Norvegia, l’Islanda, il Liechtenstein, la Svizzera e quelli che dovessero successivamente aderire alla Direttiva sui servizi di pagamento oltre ai Paesi Membri dell’Unione Europea, ai quali necessariamente si applica la Direttiva.
- **“Prestatore di Servizi di Pagamento”** indica un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento, di seguito definiti, ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.
- **“Regolamento di Banca d’Italia”** indica il provvedimento di Banca d’Italia denominato “Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni.
- **“Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento”** indica un servizio, prestato da un soggetto diverso dalla Banca, che dispone l’Ordine di Pagamento su richiesta del Cliente a valere sul Conto di Pagamento;
- **“Servizio di Informazione sui Conti”** indica un servizio online che fornisce informazioni consolidate relativamente al Conto di Pagamento o a più conti di pagamento detenuti dal Cliente presso la Banca o altri Prestatori di Servizi di Pagamento;
- **“Servizio di Trasferimento”** indica il servizio di trasferimento tra i conti di pagamento detenuti nella stessa valuta che consente al Cliente qualificato come Consumatore che intende aprire o che è già titolare di un conto di pagamento presso un Prestatore di Servizi di Pagamento stabilito nel territorio della Repubblica di trasferire il proprio conto di pagamento o alcuni dei Servizi di Pagamento ad esso collegati;
- **“Strumenti di Pagamento”** indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento.

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE II ed alla successiva SEZIONE III (CONDIZIONI PER L’EROGAZIONE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO) trovano applicazione esclusivamente con riferimento ai contratti che prevedono la prestazione di Servizi di Pagamento alle condizioni specificate al successivo articolo. In caso di contrasto tra le norme di seguito riportate e le disposizioni che regolano i singoli contratti sottoscritti dal Cliente, prevalgono queste ultime.

ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

1. La presente Sezione II disciplina termini, condizioni e conseguenti diritti e obblighi del Cliente e della Banca connessi all’erogazione di uno o più Servizi di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento che - fatto salvo quanto previsto ai successivi Articoli 2.2 e 2.3 - soddisfano contemporaneamente le seguenti condizioni:
 - (a) anche il Prestatore di Servizi di Pagamento coinvolto in un Servizio di Pagamento o in una determinata Operazione di Pagamento diverso dalla Banca sia insediato nella Unione Europea;
 - (b) il Servizio di Pagamento sia prestato o l’Operazione di Pagamento sia effettuata in Euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro della Unione Europea diversa dall’Euro.
2. La presente Sezione II, ad eccezione degli Articoli 3, 4 commi da 1 a 6, 9 commi da 1 a 6, 17 commi 6 e 7, si applica altresì ai Servizi di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento disposte o ricevute dal Cliente in una valuta diversa dall’Euro o da quella di uno stato membro dell’Unione europea diversa dall’Euro, a condizione che anche il Prestatore di Servizi di Pagamento coinvolto, diverso dalla Banca, sia insediato nella Unione Europea.
3. La presente Sezione II, ad eccezione degli Articoli 3, 4 commi da 1 a 6, comma 2, 12, commi da 1 a 7, 14, 17 commi 6, 7 e 8, si applica altresì ai Servizi di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento disposte o ricevute dal Cliente in tutte le valute, per le parti dell’Operazione di Pagamento effettuate nell’Unione Europea.

ART. 3 INFORMAZIONI PRELIMINARI E ACCESSIBILITÀ DEL CONTRATTO

Informazioni e condizioni preliminari

1. Il Cliente ha diritto di ricevere in tempo utile e, in ogni caso, prima della conclusione del Contratto Quadro o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, se il relativo contratto è concluso in un momento diverso, le Informazioni e Condizioni Obbligatorie previste dalle disposizioni del Regolamento di Banca d'Italia.
2. Le Informazioni e Condizioni Obbligatorie sono fornite dalla Banca su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole mediante consegna al Cliente, di uno dei seguenti documenti:
 - (a) Documento di Sintesi, che contiene le Informazioni e Condizioni Obbligatorie previste dal precedente Articolo 3.1; o
 - (b) copia del Contratto Quadro idonea alla stipula, il cui frontespizio è costituito dal Documento di Sintesi che, in tal caso, costituisce parte integrante del Contratto stesso.
3. Il Cliente prende atto che la Banca è tenuta a mettere a disposizione della clientela, nei propri locali aperti al pubblico, il Foglio Informativo contenente le informazioni relative al servizio richiesto, secondo quanto previsto dal Regolamento della Banca d'Italia. Ove il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, la Banca mette altresì a disposizione il Documento informativo sulle spese, che viene poi in ogni caso consegnato in tempo utile prima della conclusione del Contratto.

Accessibilità al Contratto

4. Il Cliente ha diritto di richiedere alla Banca - in qualsiasi momento - copia del Contratto Quadro e delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento ovvero delle Informazioni e Condizioni Obbligatorie aggiornate con le condizioni economiche in vigore, che dovranno essere forniti dalla Banca su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole.

Gratuità

5. La Banca deve fornire al Cliente le Informazioni e Condizioni Obbligatorie a titolo gratuito.

ART. 4 INFORMAZIONI RELATIVE ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO E ACCESSO ALLE INFORMAZIONI SUL CONTO DI PAGAMENTO E ALL'UTILIZZO DELLE STESSE IN CASO DI SERVIZI DI INFORMAZIONI SUI CONTI

Ambito di applicazione

1. Le disposizioni contenute nel presente Articolo 4 si applicano a qualsiasi Servizio di Pagamento o singola Operazione di Pagamento effettuata nel territorio dell'Unione Europea.

Informazioni preliminari

2. Prima dell'effettuazione di ogni singola Operazione di Pagamento, il Cliente Pagatore:
 - (a) ha diritto di richiedere i Termini Massimi di Esecuzione e la quantificazione delle spese per l'effettuazione dell'Operazione di Pagamento interessata e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese; la Banca fornisce al Cliente le predette informazioni, alternativamente, su supporto cartaceo se presso gli sportelli della Filiale interessata o su altro Supporto Durevole.
 - (b) è informato di eventuali spese imposte per l'utilizzo di un determinato Strumento di Pagamento.

Informazioni che la Banca fornisce al Cliente successivamente all'effettuazione di un'Operazione di Pagamento o per addebiti ricevuti

3. La Banca, dopo aver eseguito una disposizione di addebito sul Conto di Pagamento, fornisce al Cliente Pagatore le seguenti informazioni:
 - (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;
 - (ii) l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di addebito sul Conto di Pagamento o in quella utilizzata per l'Ordine di Pagamento;
 - (iii) l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
 - (iv) la Data Valuta dell'addebito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto di Pagamento;
 - (v) unicamente in caso di Operazione di Pagamento effettuata in una valuta diversa dall'Euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento dopo la conversione valutaria.

Informazioni che la Banca fornisce al Cliente Beneficiario per accrediti ricevuti

4. La Banca, in relazione a ciascuna Operazione di Pagamento accreditata sul Conto di Pagamento, fornisce al Cliente Beneficiario le seguenti informazioni:
 - (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione del pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'Operazione di Pagamento;
 - (ii) l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di accredito sul Conto di Pagamento o in quella utilizzata per l'Ordine di Pagamento;
 - (iii) l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
 - (iv) la Data Valuta dell'accredito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto di Pagamento;
 - (v) unicamente in caso di Operazione di Pagamento effettuata in una valuta diversa dall'Euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento prima della conversione valutaria.

5. La Banca fornisce al Cliente le informazioni di cui ai precedenti Articoli 4.3 o 4.4 mediante la consegna o messa a disposizione della ricevuta di ogni Operazione di Pagamento. Tale ricevuta è prodotta su supporto cartaceo ovvero su altro Supporto Durevole.

Informazioni fornite periodicamente a richiesta del Cliente

6. Il Cliente ha il diritto di richiedere alla Banca che le informazioni di cui al precedente comma gli siano fornite o messe a disposizione con cadenza almeno mensile. Tale informativa periodica è prodotta su supporto cartaceo ovvero su altro Supporto Durevole.

Servizi di informazioni sui conti

7. Qualora usufruisca del servizio di Banca Virtuale di cui alla Sezione IV, il Cliente ha il diritto di avvalersi di un Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti; in tal caso la Banca assicura parità di trattamento alle richieste di dati trasmesse dal Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti senza discriminazione rispetto a quelle trasmesse direttamente dal Cliente, fatte salve ragioni obiettive.

ART. 5 AUTORIZZAZIONE DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO

Consenso

1. Un'Operazione di Pagamento Attiva è considerata autorizzata se il Cliente Pagatore ha validamente manifestato il proprio consenso mediante la trasmissione di un Ordine di Pagamento, con le modalità previste per l'Operazione di Pagamento Attiva interessata. Il consenso a eseguire Operazioni di Pagamento può anche essere prestato tramite il beneficiario o il Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento. Nel caso di ordine impartito tramite un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, la Banca assicura parità di trattamento agli ordini trasmessi mediante quest'ultimo rispetto a quelli trasmessi direttamente dal Cliente, fatte salve ragioni obiettive riferibili, in particolare, ai tempi, alla priorità o alle spese applicabili.
2. Un'Operazione di Pagamento Passiva è considerata autorizzata se il Cliente Pagatore ha validamente manifestato il proprio consenso con le modalità previste per l'Operazione di Pagamento Passiva interessata (ad esempio, il c.d. "mandate" o il c.d. "e-mandate" per gli S.D.D.).
3. Il Cliente deve manifestare alla Banca il proprio consenso all'Operazione di Pagamento, o ad una serie di Operazioni di Pagamento, prima che l'operazione, o la prima operazione della serie, sia eseguita.

Revoca del consenso

4. Il Cliente ha il diritto di revocare il consenso all'esecuzione di un'Operazione di Pagamento o di una serie di Operazioni di Pagamento in qualsiasi momento prima che il relativo Ordine di Pagamento sia divenuto irrevocabile ai sensi dell'Articolo 6 di questa Sezione (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento).
5. La revoca del consenso all'esecuzione di un'Operazione di Pagamento deve essere effettuata:
 - (a) per le Operazioni di Pagamento Attive, nella forma e secondo la procedura prevista per revocare il relativo Ordine di Pagamento;
 - (b) per le Operazioni di Pagamento Passive, nella forma prevista dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, nella forma prevista per manifestare il consenso del Cliente Pagatore all'Operazione di Pagamento.
6. In ogni caso, la revoca del consenso all'esecuzione di un'Operazione di Pagamento deve risultare da un documento cartaceo sottoscritto dal Cliente o, ove applicabile, deve essere documentata con una stampa del documento telematico che conferma che la Banca ha ricevuto la revoca del consenso.
7. Nel caso di revoca del consenso relativa ad una serie di Operazioni di Pagamento, la revoca produce effetti unicamente per le Operazioni di Pagamento non ancora eseguite.

ART. 6 RICEZIONE E REVOCABILITÀ DI UN ORDINE DI PAGAMENTO

Ricezione di un Ordine di Pagamento

1. Il Cliente deve trasmettere alla Banca un Ordine di Pagamento con le modalità indicate per ciascun Servizio di Pagamento nella tabella in Appendice o, in mancanza, nelle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.
2. Il momento della ricezione dell'Ordine di Pagamento è quello in cui l'ordine, trasmesso direttamente dal Cliente o indirettamente dal beneficiario o per il suo tramite oppure attraverso un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, è ricevuto dalla Banca. Prima di tale momento il Conto di Pagamento del Cliente Pagatore non può essere addebitato.
3. Il Cliente prende atto che, se l'Ordine di Pagamento è ricevuto dalla Banca in un giorno diverso da una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui è effettivamente ricevuto.
4. Gli Ordini di Pagamento ricevuti dalla Banca in una Giornata Operativa, ma dopo l'Orario Limite indicato nella tabella in Appendice, sono considerati come ricevuti nella Giornata Operativa immediatamente successiva. La Banca si riserva comunque la possibilità di eseguire gli Ordini di Pagamento nella medesima Giornata Lavorativa in cui li ha ricevuti.
5. Se il Cliente e la Banca concordano che un Ordine di Pagamento deve essere eseguito:
 - (a) in un giorno determinato;
 - (b) alla fine di un periodo determinato; o

(c) in un determinato giorno in cui il Cliente Pagatore mette i fondi a disposizione della Banca;
l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca il giorno concordato.

6. Se il giorno convenuto per ricevere l'Ordine di Pagamento non coincide con una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva al giorno convenuto tra il Cliente e la Banca.

Revoca di un Ordine di Pagamento

7. Un Ordine di Pagamento può essere revocato dal Cliente prima che tale ordine sia ricevuto dalla Banca ai sensi delle precedenti disposizioni del presente Articolo 6, salvo quanto previsto nei successivi Articoli 6.10 e 6.11.

Comunicazione della revoca di un Ordine di Pagamento

8. Un Ordine di Pagamento deve essere revocato con la stessa forma e procedura prevista per la trasmissione del relativo Ordine di Pagamento ai sensi delle disposizioni contenute nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.
9. In ogni caso, la revoca deve risultare da un documento cartaceo firmato dal Cliente o, ove applicabile, deve essere documentata con una stampa del documento telematico che conferma la presa in carico della revoca dell'Ordine di Pagamento da parte della Banca. Salvo che sia diversamente previsto nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, la revoca dell'Ordine di Pagamento determina l'automatica revoca della relativa Operazione di Pagamento.

Irrevocabilità di un Ordine di Pagamento

10. Il Cliente Pagatore non può revocare validamente un Ordine di Pagamento:
- (a) in caso di addebito diretto, dopo l'Orario Limite - previsto per la specifica operazione di addebito diretto - della Giornata Operativa precedente il giorno concordato tra Cliente Pagatore e Banca per l'addebito dei fondi;
 - (b) se il Cliente Pagatore e la Banca hanno concordato che l'Ordine di Pagamento sia eseguito in un giorno determinato, alla fine di un periodo determinato o il giorno in cui il Cliente Pagatore abbia messo i fondi a disposizione della Banca, dopo l'Orario Limite della Giornata Operativa precedente il giorno concordato.
 - (c) se l'Operazione di Pagamento è disposta da un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento o su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l'Operazione di Pagamento al Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento o al Beneficiario, fatto salvo quanto previsto agli Articoli 5.4 e 5.5.
11. Scaduto il termine entro il quale il Cliente può revocare un Ordine di Pagamento ai sensi delle precedenti disposizioni del presente Articolo 6, l'Ordine di Pagamento può essere revocato solo con specifico accordo. Nel caso di revoca tardiva, la Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per revocare l'Ordine di Pagamento e/o l'Operazione di Pagamento Passiva.

ART. 7 RIFIUTO DELLA BANCA DI ESEGUIRE UN ORDINE DI PAGAMENTO

Ragioni del rifiuto

1. La Banca può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento autorizzato se:
- (a) l'Ordine di Pagamento non ha i requisiti previsti dalla presente Sezione e dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, incluso il caso in cui sul Conto di Pagamento non sono disponibili i fondi (comprensivi di eventuali spese) per eseguire l'Ordine di Pagamento;
 - (b) l'esecuzione è contraria a norme nazionali o dell'Unione europea (come ad esempio i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità);
 - (c) il rifiuto è consentito da norme di legge o regolamentari.
2. In ogni caso, un Ordine di Pagamento legittimamente rifiutato si considera come non ricevuto dalla Banca.
3. Il Cliente prende atto che, se non sono disponibili sul Conto di Pagamento i fondi (comprensivi di eventuali spese) per dare corso all'Ordine di Pagamento, la Banca può sospendere l'esecuzione dell'Ordine di Pagamento e considerarlo ricevuto nella Giornata Operativa in cui saranno disponibili sul Conto di Pagamento fondi sufficienti per eseguire l'operazione.
4. In caso di rifiuto di un Ordine di Pagamento, la Banca deve comunicare al Cliente, con la massima sollecitudine e - in ogni caso - entro i Termini Massimi di Esecuzione dell'Operazione di Pagamento interessata previsti dall'Articolo 9 di questa Sezione (Termini massimi di esecuzione di un'Operazione di Pagamento), le seguenti informazioni:
- (a) l'avvenuto rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento;
 - (b) le motivazioni del rifiuto, a meno che non sussistono ragioni che impongono alla Banca di non portare tali motivazioni a conoscenza del Cliente;
 - (c) ove possibile, la procedura per correggere gli eventuali errori materiali che hanno determinato il rifiuto dell'Ordine di Pagamento.
5. La Banca può comunicare il proprio rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento ai sensi del precedente Articolo 7.4 secondo una tra le seguenti modalità, in base alle informazioni fornite dal Cliente:
- telefono;
 - fax;
 - e-mail;
 - sms.
6. La Banca non deve comunicare il rifiuto ai sensi del precedente Articolo 7.4 se tale comunicazione è contraria a obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto

- del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento e nel caso previsto dall'Articolo 7.3.
7. La Banca può addebitare al Cliente Pagatore le ragionevoli spese sostenute per notificare il rifiuto giustificato di un Ordine di Pagamento.

ART. 8 IDENTIFICATIVO UNICO

Obbligo del Cliente di fornire alla Banca l'Identificativo Unico

1. Il Cliente deve fornire alla Banca - nel momento in cui trasmette un Ordine di Pagamento - l'Identificativo Unico dell'Operazione di Pagamento di cui richiede l'esecuzione nella forma indicata nella tabella in Appendice.
2. Le Banca deve eseguire l'Operazione di Pagamento in conformità all'Identificativo Unico fornito dal Cliente.
3. Se l'Operazione di Pagamento è eseguita in base all'Identificativo Unico fornito dal Cliente, deve essere considerata eseguita a favore del corretto beneficiario.
4. Se il Cliente fornisce alla Banca informazioni ulteriori rispetto all'Identificativo Unico di ciascun Servizio di Pagamento, la Banca non deve verificare le ulteriori informazioni ricevute ed è responsabile unicamente per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento in base all'Identificativo Unico.

Identificativo Unico inesatto

5. Se il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto, la Banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'Operazione di Pagamento e non si applica l'Articolo 11 di questa Sezione (Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto o non eseguite). Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera - per quanto ragionevolmente possibile - per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto. Se non è possibile il recupero dei Fondi, la Banca, su richiesta scritta del Cliente, è tenuta a fornirgli ogni informazione utile ai fini di un'azione di tutela.
6. La Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto fornito dal Cliente.

ART. 9 TERMINI MASSIMI DI ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO, LIMITI ALL'ACCESSO AL CONTO DI PAGAMENTO E BLOCCO DEI FONDI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO IL CUI IMPORTO NON SIA NOTO IN ANTICIPO

Ambito di applicazione

1. Le disposizioni contenute nel presente Articolo 9, dal comma 1 al comma 6, si applicano alle Operazioni di Pagamento:
 - (a) denominate in Euro; o
 - (b) transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra la valuta ufficiale di uno Stato membro dell'Unione Europea non appartenente all'Area dell'Euro e di Paesi EFTA e l'Euro, se vengono effettuate in Euro e la conversione valutaria ha luogo in tale Stato.

Termini Massimi di Esecuzione

2. Il Cliente Pagatore ha diritto che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario al più tardi entro la Chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento in conformità all'Articolo 6 di questa Sezione (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento).
3. Il Cliente Beneficiario ha diritto che l'Ordine di Pagamento di un'Operazione di Pagamento Passiva sia trasmesso - nel rispetto dei termini interbancari - dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto pagatore entro la Chiusura della quarta Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento. Nel caso di addebiti diretti, la Banca deve trasmettere l'Ordine di Pagamento in tempo utile per effettuare l'Operazione di Pagamento Passiva entro la data di scadenza convenuta tra il Cliente Beneficiario e il soggetto pagatore.
4. Il Cliente prende espressamente atto che la Banca può sempre eseguire le Operazioni di Pagamento entro un termine più breve dei Termini Massimi di Esecuzione previsti dai precedenti Articoli 9.2 e 9.3.

Versamento di contanti sul Conto di Pagamento

5. Nel caso di versamento di contanti sul Conto di Pagamento nella valuta in cui il Conto di Pagamento è denominato, i fondi devono avere Data Valuta ed essere disponibili sul Conto di Pagamento nella medesima Giornata Operativa in cui sono ricevuti dalla Banca. I fondi si intendono ricevuti dalla Banca secondo quanto previsto dal precedente Articolo 6 di questa Sezione (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento).
6. I versamenti di contanti effettuati mediante cassa continua, ATM intelligenti o dispositivi similari, dopo l'Orario Limite si considerano ricevuti nella Giornata Operativa successiva a quella dell'effettivo versamento.

Limiti all'accesso al Conto di Pagamento

7. La Banca può rifiutare l'accesso al Conto di Pagamento del Cliente a un Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti o a un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al Conto di Pagamento da parte di tali soggetti, compresi i casi di ordini di pagamento fraudolenti o non autorizzati. In tali casi, la Banca informa il Cliente del rifiuto e dei relativi motivi attraverso modalità di comunicazione elettronica. Ove possibile, tale informazione è resa prima che l'accesso sia rifiutato o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del

finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, la Banca consente l'accesso al Conto di Pagamento.

8. La Banca rifiuta senza indugio l'accesso al Conto di Pagamento a un Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti o a un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento qualora abbia ricevuto dal Cliente la comunicazione della revoca del consenso alla prestazione di tali servizi.

Blocco dei fondi per Operazioni di Pagamento il cui importo non sia noto in anticipo

9. In caso di Operazione di Pagamento basata su carta, se l'Operazione di Pagamento è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'Operazione nel momento in cui il Cliente presta il proprio consenso, la Banca può bloccare i fondi sul Conto di Pagamento del Cliente solo se quest'ultimo ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.
10. La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione di Pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'Ordine di Pagamento.

ART. 10 DATA VALUTA E DISPONIBILITÀ DEI FONDI

Ambito di applicazione

1. Il presente Articolo 10 si applica a qualsiasi Operazione di Pagamento disposta o ricevuta dal Cliente tramite un Servizio di Pagamento, anche se il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento non è situato nell'Unione Europea o nei Paesi EFTA.
2. Il Cliente prende atto che il presente Articolo 10 non si applica ad operazioni di rettifica di Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto, non eseguite o non autorizzate.

Diritti del Cliente Beneficiario

3. L'importo di un'Operazione di Pagamento accreditato sul Conto di Pagamento del Cliente Beneficiario non può avere Data Valuta successiva alla Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca.
4. Purché non vi sia conversione valutaria o questa sia tra Euro e la valuta di uno Stato membro ovvero tra le valute di due Stati membri, l'importo di un'Operazione di Pagamento deve essere reso disponibile sul Conto di Pagamento del Cliente Beneficiario nella medesima Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca.

Diritti del Cliente Pagatore

5. L'importo di un'Operazione di Pagamento addebitato sul Conto di Pagamento del Cliente Pagatore non può avere Data Valuta precedente alla Giornata Operativa in cui è effettivamente addebitato.
6. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario del rispetto delle disposizioni contenute nel presente Articolo 10 ed è tenuta a mettergli a disposizione l'importo dell'Operazione di Pagamento non appena esso sia accreditato sul proprio conto di pagamento, applicando una Data Valuta che non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.

ART. 11 CONFERMA DELLA DISPONIBILITÀ DEI FONDI, COMUNICAZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE O NON CORRETTAMENTE ESEGUITE

Conferma della disponibilità dei Fondi

1. Il Cliente, qualora usufruisca del servizio di Banca Virtuale e disponga operazioni di pagamento utilizzando uno strumento di pagamento basato su carta, può autorizzare preventivamente ed in maniera esplicita la Banca a confermare senza indugio, su richiesta del Prestatore di Servizi di Pagamento Emittente lo strumento di pagamento basato su carta, se sul proprio Conto di Pagamento vi sia la disponibilità dell'importo richiesto per l'Operazione di Pagamento disposta. La Banca può solo confermare o negare la disponibilità, ma non può mai bloccare i Fondi sul Conto di pagamento del Cliente che può, altresì, richiedere alla Banca di comunicargli l'identità del Prestatore di Servizi di Pagamento Emittente lo strumento di pagamento basato su carta richiedente conferma della disponibilità e la risposta fornita.

Termine per la comunicazione di rettifica alla Banca

2. Il Cliente ha diritto che un'Operazione di Pagamento sia rettificata se comunica alla Banca che:
(a) l'Operazione di Pagamento non è stata correttamente eseguita; o
(b) l'Operazione di Pagamento non è stata autorizzata ai sensi dell'Articolo 5 questa Sezione (Autorizzazione di un'Operazione di Pagamento).
3. Il Cliente deve comunicare alla Banca che un'Operazione di Pagamento non è stata addebitata o accreditata sul Conto di Pagamento non appena venutone a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi decorrenti dalla data concordata con la Banca per l'esecuzione o dalla data di trasmissione alla Banca dell'Ordine di Pagamento.
4. Il Cliente può richiedere la rettifica dell'Operazione di Pagamento contestata anche dopo il termine di 13 (tredici) mesi previsto dai precedenti Articoli 11.2 e 11.3 se la Banca non ha messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'Operazione di Pagamento contestata.
5. Se nell'Operazione di Pagamento è coinvolto un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, il Cliente otterrà la rettifica dalla Banca.

Comunicazione alla Banca

6. Il Cliente deve effettuare la comunicazione alla Banca prevista dai precedenti Articoli 11.2 e 11.3 di questa Sezione con le modalità previste dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, dall'Articolo 20.1 della Sezione I (Comunicazioni e notifiche indirizzate alla Banca).

ART. 12 OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON CORRETTAMENTE ESEGUITE O NON ESEGUITE

Operazioni di Pagamento non correttamente eseguite o non eseguite

1. Un'Operazione di Pagamento è considerata come non "correttamente" eseguita o "non eseguita" se l'esecuzione non è conforme alle disposizioni del Contratto Quadro e delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o all'Ordine di Pagamento, ivi espressamente incluso l'Identificativo Unico.
2. Resta espressamente inteso che non è considerata come non "correttamente" eseguita o "non eseguita" e non dà quindi luogo a responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Pagatore, l'Operazione di Pagamento non eseguita dalla Banca per assenza o indisponibilità di fondi.

Responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Pagatore

3. Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel Contratto Quadro, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Pagatore della corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento ricevuto. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:
 - (a) il Cliente Pagatore non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Articolo 11 di questa Sezione (Comunicazione di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) nei termini ivi previsti;
 - (b) nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, la Banca prova che il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'Operazione di Pagamento nei Termini Massimi di Esecuzione previsti dall'Articolo 9 di questa Sezione (Termini massimi di esecuzione di Operazioni di Pagamento);
 - (c) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, la Banca prova di non aver ricevuto l'Ordine di Pagamento nei termini massimi di esecuzione previsti dal relativo contratto dei servizi di pagamento o concordati tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario e il beneficiario e, in ogni caso, nei termini massimi applicabili alla relativa Operazione di Pagamento.
4. Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente Articolo 12.3, la Banca rimborsa al Cliente Pagatore, senza indugio, l'importo dell'Operazione di Pagamento non eseguita o non correttamente eseguita riportando il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita. La Data Valuta dell'accredito sul Conto di Pagamento non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.

Responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Beneficiario

5. Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel Contratto Quadro, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario della corretta trasmissione dell'Ordine di Pagamento. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:
 - (a) il Cliente Beneficiario non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Articolo 11 di questa Sezione (Comunicazione di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) nei termini ivi previsti;
 - (b) nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, la Banca prova di non aver ricevuto dal Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore l'importo dell'Operazione di Pagamento nei termini massimi di esecuzione previsti dal relativo contratto dei servizi di pagamento o concordati tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e il pagatore e, in ogni caso, nei termini massimi applicabili alla relativa Operazione di Pagamento. In tal caso, qualora il Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore dimostri che la Banca ha ricevuto l'importo dell'operazione anche se con lieve ritardo, la Banca medesima accredita al Cliente l'importo con Data Valuta non successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta;
 - (c) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, la Banca prova di aver correttamente trasmesso l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore nei Termini Massimi di Esecuzione previsti dall'Articolo 9 di questa Sezione (Termini massimi di esecuzione di Operazioni di Pagamento) e di aver accreditato l'Operazione di Pagamento in conformità a quanto previsto dall'Articolo 10 di questa Sezione (Data valuta e disponibilità dei fondi).
6. Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente Articolo 12.5, il Cliente Beneficiario ha diritto che la Banca:
 - (a) nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, metta a disposizione e accrediti l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto di Pagamento senza indugio ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 di questa Sezione (Data Valuta e disponibilità dei fondi). La data dell'accredito sul Conto di Pagamento non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al Cliente in caso di corretta esecuzione dell'Operazione;
 - (b) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, trasmetta senza indugio l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e assicuri che l'importo di tale operazione sia a disposizione del Cliente Beneficiario non appena è accreditato sul Conto di Pagamento della Banca in conformità a quanto previsto dall'Articolo 10 di questa Sezione (Data valuta e disponibilità dei fondi).
- 6.bis Se l'Ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento la Banca rimborsa al Cliente l'importo dell'Operazione di Pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e, se del caso, riporta il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione non correttamente eseguita non avesse avuto luogo.

Onere della prova

7. Nel caso in cui il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento o contesti alla Banca la mancata o non corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, la Banca ha l'onere di provare che l'Operazione di Pagamento contestata è stata eseguita correttamente.
- 7.bis Se l'Operazione di Pagamento è disposta mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, questi ha l'onere di provare che, nell'ambito delle proprie competenze, l'Operazione di Pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti connessi al servizio di pagamento prestato.

Ulteriori obblighi della Banca

8. Il Cliente può richiedere alla Banca di adoperarsi - senza indugio e senza spese - per rintracciare l'Operazione di Pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e di essere informato dei risultati delle ricerche effettuate dalla Banca.
9. In caso di responsabilità della Banca per non corretta esecuzione o mancata esecuzione di un'Operazione di Pagamento, il Cliente ha diritto di ricevere il rimborso di tutte le spese e degli interessi direttamente connessi all'Operazione di Pagamento non eseguita o non correttamente eseguita.

ART. 13 OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE**Rimborso di Operazioni di Pagamento non autorizzate**

1. La Banca rimborsa al Cliente l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata ai sensi dell'Articolo 5 di questa Sezione (Autorizzazione di un'Operazione di Pagamento), riportando il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita, assicurando che la Data Valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. Il rimborso deve avvenire al più tardi entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui riceve la comunicazione di cui all'Articolo 11.3.
- 1.bis Se l'Operazione di Pagamento è disposta mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di Ordine di Pagamento, la Banca rimborsa al Cliente immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della Giornata Operativa successiva, l'importo dell'Operazione non autorizzata, riportando il Conto di Pagamento nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non avesse avuto luogo.
2. Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata se non effettua la comunicazione prevista dall'Articolo 11.2 di questa Sezione (Comunicazione di Operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) nei termini ivi previsti.
3. La Banca, se ritiene che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata, deve fornire al Cliente la prova della corretta autenticazione dell'operazione contestata.

Sospensione del rimborso

4. La Banca, se ha il motivato sospetto che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso previste dal precedente Articolo 13.1 dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

Restituzione del rimborso

5. Il Cliente prende atto che la Banca, anche se ha effettuato il rimborso previsto dal precedente Articolo 13.1, può provare - in un momento successivo - che l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In tal caso, la Banca ha diritto di chiedere direttamente ed ottenere dal Cliente la restituzione dell'importo rimborsato in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

ART. 14 RIMBORSO AL CLIENTE PAGATORE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO PASSIVE NEL CASO IN CUI IL CLIENTE SIA UN CONSUMATORE**Diritti del Cliente Pagatore**

1. Il Cliente Pagatore prende espressamente atto che le previsioni contenute nel presente Articolo 14 si applicano unicamente quando il Cliente Pagatore stesso è un Consumatore.
2. Il Cliente Pagatore - ad eccezione di quanto previsto nel successivo Articolo 14.3 - può richiedere alla Banca il rimborso dell'intero importo addebitato sul Conto di Pagamento in relazione ad un'Operazione di Pagamento Passiva autorizzata, se sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:
 - (a) al momento in cui il Cliente Pagatore ha autorizzato l'Operazione di Pagamento, tale autorizzazione non conteneva la specificazione dell'importo dell'Operazione di Pagamento;
 - (b) l'importo addebitato supera quello che il Cliente Pagatore avrebbe ragionevolmente potuto aspettarsi sulla base del suo precedente modello di spesa, delle condizioni del Contratto Quadro, delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento applicabile e delle altre circostanze del caso, purché ragionevolmente conoscibili dalla Banca. A tal fine, il Cliente prende atto di non poter addurre ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca.

Fatto salvo quanto previsto al successivo Articolo 14.3, il Cliente ha diritto al rimborso incondizionatamente, nel caso di addebito diretto denominato in Euro nell'ambito dell'Unione Europea qualora anche il Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario sia situato nell'Unione Europea.

3. Il Cliente Pagatore non ha il diritto al rimborso di cui al precedente Articolo 14.2 se:

- (a) il Cliente Pagatore ha dato l'autorizzazione al compimento dell'Operazione di Pagamento contestata direttamente alla Banca; e
- (b) ove possibile, il beneficiario dell'Operazione di Pagamento o la Banca hanno fornito o messo a disposizione del Cliente Pagatore, secondo quanto concordato, le informazioni relative all'Operazione di Pagamento interessata almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

Termine per presentare la richiesta di rimborso

4. Il Cliente Pagatore può richiedere alla Banca il rimborso previsto dal precedente Articolo 14.2 entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito sul Conto di Pagamento dell'importo dell'Operazione di Pagamento Passiva.

Onere della prova

5. In caso di richiesta di rimborso, la Banca può chiedere al Cliente Pagatore di fornire documenti ed ogni altro elemento utile a provare la sussistenza di entrambe le condizioni di fatto richieste dal precedente Articolo 14.2.

Procedura di rimborso

6. La Banca, entro 10 (dieci) Giornate Operative dalla ricezione di richiesta di rimborso del Cliente Pagatore, sempre che tale richiesta sia ricevuta nei termini indicati nel precedente Articolo 14.4, rimborsa l'intero importo dell'Operazione di Pagamento Passiva a meno che non fornisca al Cliente Pagatore una giustificazione per il rifiuto del rimborso. In tal caso, il Cliente Pagatore può presentare un esposto a Banca d'Italia o un ricorso stragiudiziale avverso il rifiuto ai sensi dell'Articolo 20 di questa Sezione (Esposti e sanzioni). Fatto salvo quanto previsto all'Articolo 14.3, tale rifiuto non può essere esercitato nei riguardi di addebiti diretti denominati in Euro nell'ambito dell'Unione Europea qualora anche il Prestatore di Servizi di Pagamento del Beneficiario sia situato nell'Unione Europea.
7. La Data Valuta dell'accredito non deve essere successiva a quella dell'addebito dell'importo.

ART. 15 ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

1. Il Cliente prende atto che la responsabilità della Banca ai sensi delle disposizioni contenute nella presente Sezione e delle Condizioni per l'Erogazione dei Servizi di Pagamento è esclusa se dipendente da caso fortuito, causa di forza maggiore (ivi compreso lo sciopero del personale della Banca) ovvero dall'adempimento di obblighi ad essa imposti da norme di legge nazionali o dell'Unione Europea (ivi espressamente inclusi i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità).

ART. 16 VALUTA

1. Le Operazioni di Pagamento sono effettuate nella valuta di denominazione del Conto di Pagamento.

ART. 17 SPESE

1. La Banca non può addebitare al Cliente le spese per le informazioni rese al Cliente in conformità ad un obbligo alla stessa imposto dalla Normativa PSD o per l'adozione di misure preventive o correttive ai sensi del Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.
2. In deroga al precedente Articolo 17.1, la Banca può addebitare al Cliente le spese sostenute per:
 - (a) revoca di un Ordine di Pagamento ai sensi dell'Articolo 6.7 (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento) di questa Sezione;
 - (b) rifiuto di un Ordine di Pagamento ai sensi dell'Articolo 7 (Rifiuto della Banca di eseguire un Ordine di Pagamento) di questa Sezione; e
 - (c) il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto ai sensi dell'Articolo 8.6 (Identificativo Unico) di questa Sezione.
3. La Banca può addebitare al Cliente le spese per informazioni richieste dal Cliente con frequenza maggiore di quella prevista dal Contratto Quadro o dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato o informazioni supplementari ovvero richieste dal Cliente con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti dal Contratto Quadro o dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.
4. Il Cliente ha diritto di conoscere tutte le spese, dovute in relazione ad un determinato Servizio di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento ad esso connesse incluse le spese di eventuali intermediari e, se del caso, la relativa indicazione analitica, prima di disporre l'Operazione di Pagamento, secondo quanto previsto nell'Articolo 4.2 (Informazioni relative alle operazioni di pagamento) di questa Sezione.
5. Le spese applicate ai Servizi di Pagamento e alle Operazioni di Pagamento che rientrano nell'ambito di applicazione del Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato devono essere:
 - (i) adeguate al servizio reso dalla Banca e
 - (ii) coerenti con i costi effettivamente sostenuti dalla Banca.
6. La Banca deve trasferire l'intero importo di un'Operazione di Pagamento senza trattenere spese sull'importo trasferito. La Banca può trattenere le proprie spese prima di accreditare l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto di Pagamento del Cliente Beneficiario.
7. Se dall'importo trasferito sono state trattenute spese diverse da quelle previste dal precedente Articolo 17.6, la Banca ed il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento assicurano, ciascuno per

- quanto di propria competenza, che il pagatore e il beneficiario ricevano l'intero importo dell'Operazione di Pagamento.
8. Se un'Operazione di Pagamento non comporta conversioni valutarie, la Banca può addebitare al Cliente le spese applicate dalla Banca stessa, con l'esclusione delle spese di competenza dell'altro soggetto, beneficiario o pagatore, a seconda del caso.
 9. Le commissioni applicate alle Operazioni di Pagamento devono essere oggetto di analitica rendicontazione.

ART. 18 MODIFICHE DEI TASSI DI INTERESSE O DI CAMBIO

1. Il Cliente prende atto che la Banca può applicare senza preavviso e con effetto immediato ai Servizi di Pagamento modifiche dei tassi d'interesse o di cambio più favorevoli al Cliente rispetto a quelli concordati o applicati in precedenza.
2. Il Cliente prende atto che la Banca può applicare senza preavviso e con effetto immediato ai Servizi di Pagamento modifiche dei tassi d'interesse o di cambio, in senso sfavorevole al Cliente, solo se tali modifiche sono conseguenza della variazione del tasso di interesse o di cambio di riferimento convenuto nel Contratto e/o nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.
3. Il Cliente è informato dalla Banca tempestivamente delle modifiche del tasso di interesse.

ART. 19 RECESSO

1. Il diritto di recesso da contratti relativi alla prestazione dei Servizi di Pagamento viene esercitato, sia dal Cliente che dalla Banca, nei termini e con le modalità indicate all'Articolo 19 (Recesso) della Sezione I.

ART. 20 ESPOSTI E SANZIONI

Esposti

1. Il Cliente può presentare un esposto a Banca d'Italia se riscontra violazioni da parte della Banca delle norme relative ai Servizi di Pagamento o all'esecuzione di Operazioni di Pagamento.

Sanzioni

2. Per la grave inosservanza degli obblighi previsti in capo alla Banca dalla Normativa PSD e dalle relative misure di attuazione, nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o di direzione, nonché dei dipendenti dei prestatori di servizi di pagamento sono applicabili sanzioni amministrative pecuniarie da un minimo di 10.000 euro ad un massimo di 200.000 euro.
3. Nei confronti dei soggetti che svolgono funzione di amministrazione o di direzione, nonché dei dipendenti, è applicabile la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.160 a euro 64.555 per l'inosservanza della normativa sulla trasparenza delle operazioni di pagamento o delle relative disposizioni generali o particolari impartite dalle autorità creditizie.

ART. 21 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE

1. Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate dalla Banca al Cliente e dal Cliente alla Banca nell'ambito della prestazione dei Servizi di Pagamento si effettuano con le modalità di cui all'Articolo 20 della Sezione I (Comunicazioni e notifiche), salvo che non sia diversamente specificato nelle Condizioni per l'Erogazione dei singoli Servizi di Pagamento.

ART. 22 TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO IN EURO DETENUTI DA CONSUMATORI

1. Qualora il Cliente intenda usufruire del Servizio di Trasferimento, trasferendo un Conto di Pagamento o alcuni Servizi di Pagamento ad esso collegati dalla Banca ad altro Prestatore di Servizi di Pagamento, il servizio verrà attivato dal Prestatore di Servizi di Pagamento ricevente.
2. Qualora la Banca riceva la richiesta di trasferire presso di sé un conto di pagamento o Servizi di Pagamento ad esso collegati in essere presso altro Prestatore di Servizi di Pagamento, contatterà quest'ultimo ed avvierà il Servizio di Trasferimento, previo ricevimento della specifica autorizzazione scritta da parte del Cliente. In caso di conti cointestati è necessario che l'autorizzazione venga rilasciata da tutti gli intestatari. Quando le informazioni fornite dal Prestatore di Servizi di Pagamento trasferente non sono sufficienti a consentire l'esecuzione del Servizio di Trasferimento entro il termine di cui al comma 4 di questo articolo, ferma restando la responsabilità del trasferente, la Banca può chiedere al Cliente di fornire le informazioni mancanti.
3. Attraverso l'autorizzazione rilasciata per l'esercizio del Servizio di Trasferimento, nel caso in cui il Cliente intenda trasferire solo alcuni Servizi di Pagamento, deve identificare specificamente i bonifici ricorrenti in entrata, gli ordini permanenti di bonifico e gli ordini relativi ad addebiti diretti per l'addebito in conto che devono essere trasferiti, la data a partire dalla quale gli ordini permanenti di bonifico e gli addebiti diretti devono essere eseguiti o addebitati a valere sul conto di pagamento di destinazione, nonché se intende avvalersi della facoltà di ottenere il reindirizzamento automatico dei bonifici ai sensi di quanto prevede il successivo comma 5 del presente articolo.
4. La Banca è tenuta ad eseguire il Servizio di Trasferimento entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Prestatore di Servizi di Pagamento ricevente dell'autorizzazione del Cliente di cui al comma precedente, completa di tutte le informazioni necessarie.
5. Nell'ipotesi di cui al comma 1 del presente articolo, la Banca assicura gratuitamente il reindirizzamento dei bonifici ricevuti sul Conto di Pagamento verso il conto di pagamento di destinazione per un periodo massimo di dodici mesi dalla data specificata nell'autorizzazione all'esecuzione del Servizio di Trasferimento. Decorso tale termine, la Banca, se cessa il servizio di reindirizzamento o se non ha ricevuto dal Cliente richiesta di reindirizzamento, informa tempestivamente il pagatore o il

- beneficiario delle ragioni del rifiuto dell'Operazione di Pagamento.
6. La Banca informa immediatamente il Cliente nel caso in cui avesse obblighi pendenti che non consentano la chiusura del Conto di Pagamento.

SEZIONE III CONDIZIONI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "**Cliente Beneficiario**" indica il Cliente quando è destinatario dei fondi oggetto di un'Operazione di Pagamento come di seguito definita.
- "**Cliente Pagatore**" indica il Cliente quando è il pagatore di un'Operazione di Pagamento, come di seguito definita, e i relativi fondi sono addebitati sul Conto di Pagamento, di seguito definito, sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento, di seguito definito, provenga dal medesimo soggetto sia nel caso in cui l'Ordine di Pagamento provenga dal beneficiario dello stesso o per il suo tramite.
- "**Data Valuta**" indica la data di riferimento utilizzata da un Prestatore di Servizi di Pagamento, di seguito definito, per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.
- "**Euro**" indica la moneta avente corso legale nell'Area dell'Euro.
- "**Identificativo Unico**" indica la combinazione di lettere o di numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un'Operazione di Pagamento, di seguito definita, o il suo Conto di Pagamento.
- "**Internet Banking**" indica la possibilità di entrare nella Banca direttamente da un computer, per avere le informazioni o effettuare operazioni dispositive on-line. Il termine è traducibile come "banca su internet".
- "**Operazione di Pagamento**" indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite di uno o più Prestatori di Servizi di Pagamento, di seguito definiti.
- "**Operazione di Pagamento Attiva**" indica l'Operazione di Pagamento disposta dal soggetto pagatore quale, ad esempio, bonifico SEPA ed Extra-SEPA; giroconto; MAV (Incasso Mediante Avviso); RI.BA. (Ricevuta Bancaria); bollettino bancario; disposizione di pagamento ripetitiva.
- "**Operazione di Pagamento Passiva**" indica l'Operazione di Pagamento disposta dal soggetto beneficiario della stessa o per il suo tramite quale, ad esempio, l'addebito diretto denominato SEPA Direct Debit (SDD).
- "**Orario Limite**" indica l'orario oltre il quale gli Ordini di Pagamento trasmessi come di seguito definiti, si intendono ricevuti nella giornata operativa successiva come di seguito definita.
- "**Ordine di Pagamento**" indica l'istruzione di un pagatore o di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento, di seguito definito, di eseguire un'Operazione di Pagamento.
- "**Prestatore di Servizi di Pagamento**" indica un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento, di seguito definiti, ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.
- "**SDD finanziario**" indica il servizio di addebito diretto utilizzabile in via esclusiva per l'incasso di operazioni di pagamento collegate all'amministrazione degli strumenti finanziari, compresi i dividendi, le entrate o altre distribuzioni, o ai rimborsi o proventi di cessioni, effettuate da imprese di investimento, enti creditizi, organismi di investimento collettivo o società di gestione patrimoniale che prestano servizi di investimento ed ogni altra entità autorizzata ad avere la custodia di strumenti finanziari.
- "**SDD a importo prefissato**" indica il servizio di addebito diretto utilizzabile nei casi in cui il Cliente Pagatore e il beneficiario abbiano preventivamente concordato che l'importo addebitabile sul Conto di Pagamento debba obbligatoriamente corrispondere a quello espressamente indicato nel modulo autorizzativo sottoscritto dal Cliente Pagatore medesimo.

ART. 1 BONIFICI

Descrizione del Servizio di Bonifico extra SEPA

1. Il bonifico extra SEPA è un Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro a favore di soggetti non appartenenti all'area SEPA, indipendentemente dalla valuta in cui è denominata la disposizione di pagamento ovvero ordine di pagamento disposto in valuta diversa dall'Euro.
2. Nel caso di operatività da e verso l'area extra SEPA ed in particolare per bonifici extra SEPA disposti e/o ricevuti, eventuali ritardi nell'esecuzione delle operazioni di cui sopra, ovvero inconvenienti o danni o spese richieste derivanti da tali eventi, a causa di disposizioni di pagamento prive delle corrette coordinate bancarie del beneficiario/ordinante e/o del motivo di pagamento e/o della descrizione della natura dei beni oggetto delle transazioni, non potranno essere imputabili direttamente o indirettamente alla Banca.
3. Il Cliente è a conoscenza della vigente normativa in materia di esportazione di beni a duplice uso (cd. Dual Use) e che la Banca, operando altresì nel doveroso rispetto delle normative nazionali ed internazionali concernenti misure restrittive del

commercio con taluni Stati, entità od individui (cd. Embarghi), nonché delle norme sulle esportazioni di prodotti e tecnologie con possibile duplice uso sia civile che militare (cd. Dual use), non sarà ritenuta pertanto responsabile per perdite, danni e ritardi in qualsiasi modo riconducibili alle esigenze di rispetto delle normative sopra richiamate.

Descrizione del Servizio di Bonifico SEPA

4. Il bonifico SEPA è un Servizio di Pagamento cui il Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario. Il bonifico SEPA può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.
5. Il Cliente che intende eseguire un bonifico SEPA deve indicare l'Identificativo Unico del beneficiario così come previsto all'Articolo 8 della Sezione II (Identificativo Unico). L'Identificativo Unico deve essere indicato anche per operazioni che si svolgono all'interno del territorio dell'Unione Europea.

Invio dell'Ordine di Pagamento

6. L'esecuzione del bonifico SEPA ed extra- SEPA deve essere autorizzata mediante invio dell'Ordine di Pagamento secondo le modalità indicate nella Tabella A in Appendice.

Orario Limite

7. L'Ordine di Pagamento deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite indicato nella Tabella di cui al punto C) in Appendice.

Data Valuta

8. La Data Valuta di addebito o accredito dell'importo oggetto del bonifico SEPA ed extra-SEPA deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 della Sezione II (Data Valuta e disponibilità dei fondi).

ART. 2 RICEVUTA BANCARIA (RI.BA.)

Descrizione del Servizio di Ricevuta bancaria (RI.BA.)

1. La RI.BA. è un Servizio di Pagamento con cui il Cliente Beneficiario deposita presso la Banca un Ordine di Pagamento all'incasso per ottenere l'accredito di una somma sul Conto di Pagamento. La Banca (banca assuntrice) trasmette l'Ordine di Pagamento relativo alla RI.BA. alla banca domiciliataria della RI.BA. (banca pagatrice), la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al debitore. Il Cliente Pagatore dispone il pagamento della RI.BA. emessa dal creditore.

Invio dell'Ordine di Pagamento

2. L'esecuzione del pagamento della RI.BA. deve essere autorizzata mediante l'invio dell'Ordine di Pagamento secondo le modalità indicate nella Tabella A in Appendice.

Orario Limite

3. L'Ordine di Pagamento relativo alla RI.BA. deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite indicato nella Tabella di cui al punto C) in Appendice.

Data Valuta

4. La Data Valuta dell'importo oggetto della RI.BA. deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 della Sezione II (Data Valuta e disponibilità dei fondi).

Mancato pagamento

5. In caso di mancato pagamento da parte del debitore dell'importo oggetto della RI.BA., la Banca notificherà al Cliente Beneficiario il mancato pagamento entro la Giornata Operativa successiva al giorno di scadenza della RI.BA.

ART. 3 PAGAMENTO MEDIANTE AVVISO (MAV), RUOLI MEDIANTE AVVISO (RAV) E BOLLETTINO BANCARIO

Descrizione del Servizio di pagamento mediante avviso (MAV)

1. Il pagamento mediante avviso (MAV) è un Servizio di Pagamento con cui un soggetto incarica la propria banca di incassare un credito che vanta nei confronti di un altro soggetto. La banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.

Descrizione del Servizio di pagamento mediante avviso (RAV)

2. Il ruolo mediante avviso (RAV) è un Servizio di Pagamento con cui i concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo, incassano, ad esempio, le sanzioni per violazioni del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali. La banca del creditore (banca assuntrice) provvede all'invio di un bollettino al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.

Descrizione del Servizio di pagamento mediante bollettino bancario

3. Il bollettino bancario è un Servizio di Pagamento del tutto simile al MAV con la sola differenza che l'invio del bollettino bancario al Cliente Pagatore è fatto direttamente dal creditore. Il pagamento da parte del Cliente pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice).

Invio dell'Ordine di Pagamento

4. Il Cliente Pagatore deve presentare il MAV, il RAV o il bollettino bancario allo sportello della Banca ed autorizzare l'esecuzione della relativa Operazione di Pagamento secondo le modalità indicate nella Tabella A in Appendice.

Orario Limite

5. L'Ordine di Pagamento relativo al MAV, al RAV o al bollettino bancario deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite indicato nella Tabella di cui al punto C) in Appendice.

Data Valuta

6. La Data Valuta di addebito dell'importo oggetto del MAV, del RAV o del bollettino bancario deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 della Sezione II (Data Valuta e disponibilità dei fondi).

ART. 4 PAGAMENTO BOLLETTINI DI CONTO CORRENTE POSTALE**Descrizione del Servizio di pagamento bollettini di conto corrente postale**

1. Il pagamento di bollettini di conto corrente postale è un Servizio di Pagamento con il quale la Banca cura l'incasso delle somme per conto delle aziende che emettono bollettini di conto corrente postale. L'invio del bollettino al Cliente Pagatore è fatto direttamente dal creditore, che deve provvedere a compilare integralmente il bollettino con le indicazioni dell'Identificativo Unico. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato esclusivamente presso le banche convenzionate con Poste Italiane.

Invio dell'Ordine di Pagamento

2. Il Cliente Pagatore deve presentare il bollettino allo sportello della Banca ed autorizzare l'esecuzione della relativa Operazione di Pagamento secondo le modalità indicate nella Tabella A in Appendice.

Orario Limite

3. L'Ordine di Pagamento relativo al pagamento del bollettino deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite indicato nella Tabella di cui al punto C) in Appendice.

Data Valuta

4. La Data Valuta di addebito dell'importo oggetto del bollettino deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 della Sezione II (Data Valuta e disponibilità dei fondi).

ART. 5 ADDEBITO DIRETTO**Descrizione del Servizio di addebito diretto (SDD)**

1. Il servizio di addebito diretto denominato SEPA Direct Debit (SDD) prevede l'addebito diretto in conto degli ordini di incasso elettronici in Euro ricevuti dalla Banca. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica delle informazioni relative agli incassi da eseguire, dalla banca del beneficiario alla banca del pagatore. È un servizio di addebito diretto, con una dimensione Europea, in quanto il beneficiario non ha la necessità di intrattenere rapporti bancari con una banca operante sul territorio nazionale, ma è sufficiente che il beneficiario presenti le richieste di incasso ad una banca dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (cd. SEPA). L'addebito diretto può essere usato sia per pagamenti periodici (es. telefono o gas, ecc.) sia per pagamenti da effettuare una volta soltanto (es. per un acquisto qualsiasi). L'addebito diretto si attiva attraverso il rilascio di un'autorizzazione all'addebito a favore del creditore – beneficiario (ad es. fornitore dell'elettricità) che è a tutti gli effetti la modalità con cui il Cliente Pagatore o i suoi delegati autorizzano l'addebito in conto. L'addebito diretto può configurarsi secondo due schemi di incasso:
 - i) SSD Core – utilizzabile da tutte le tipologie di clienti pagatori – che prevede, tra l'altro, la possibilità di richiedere un rimborso entro 8 settimane dall'addebito da parte del pagatore;
 - ii) SDD B2B, utilizzabile unicamente qualora il Cliente Pagatore non rivesta la qualifica di Consumatore, che non prevede la possibilità di richiedere rimborso. La Banca rifiuterà, salvo diversi accordi, l'esecuzione degli addebiti afferenti a mandati di incasso SEPA con schema SDD B2B, nel caso in cui il Cliente Pagatore sia classificato come Consumatore. La Banca tratterà gli addebiti sul Conto di Pagamento conformemente agli schemi di funzionamento SEPA ed alla Normativa PSD.
2. L'autorizzazione all'addebito diretto da parte del Cliente Pagatore deve essere data attraverso il c.d. "mandate" e anche con modalità elettroniche attraverso il c.d. "e-mandate".
3. Con riferimento ai soli SDD finanziario e SDD a importo prefissato, in deroga a quanto previsto al precedente Articolo 5.1 di questa Sezione, non è previsto il diritto di rimborso di operazioni autorizzate esercitabile entro il termine di 8 settimane dalla data di addebito, fermo rimanendo il diritto di chiedere il rimborso dell'operazione se non autorizzata entro 13 mesi dall'addebito e la possibilità di revocare un Ordine di Pagamento ai sensi di quanto prevede l'Articolo 6 della Sezione II (Ricezione e revocabilità di un ordine di pagamento).

Data Valuta

4. La Data Valuta di addebito dell'importo oggetto di addebito diretto deve essere applicata al Cliente Pagatore ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 della Sezione II (Data Valuta e disponibilità dei fondi).

**SEZIONE IV
NORME GENERALI CHE REGOLANO SERVIZI COLLEGATI AL CONTO CORRENTE****DEFINIZIONI**

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "Legge Assegni" indica il Regio Decreto 21 dicembre 1933, n. 1736 recante la disciplina degli assegni.
- "Legge Cambiaria" indica il Regio Decreto 14 dicembre 1933, n. 1669 recante norme sulla cambiale ed i vaglia cambiari.

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE IV trovano applicazione esclusivamente con riferimento ai contratti che prevedono la prestazione di servizi quali convenzione di assegno, incasso e di accettazione di effetti, di documenti e di assegni e apertura di credito in conto corrente. In caso di contrasto tra le norme di seguito riportate e le disposizioni che regolano i singoli contratti sottoscritti dal Cliente, prevalgono queste ultime.

ART. 2 CONVENZIONE DI ASSEGNO

1. Le disposizioni con assegni sul conto corrente si effettuano mediante l'uso di moduli per assegni forniti dalla Banca. Il Cliente è tenuto a rilasciare la dichiarazione di cui all'art. 124 della Legge Assegni.
2. Il Cliente è tenuto a custodire con ogni cura i moduli di assegni ed i relativi moduli di richiesta. Il Cliente non è responsabile delle conseguenze dannose derivanti dall'uso abusivo od illecito dei predetti moduli dal momento in cui ha dato comunicazione scritta alla Banca della perdita o sottrazione degli stessi, ferma restando, anche anteriormente a tale momento, la responsabilità della Banca nel pagamento degli assegni, secondo i principi di diligenza cui la stessa è tenuta in ragione della propria condizione professionale. La Banca provvede ad informare il correntista, anche mediante comunicazioni impersonali (cartelli, moduli prestampati, ecc.), delle procedure che lo stesso può seguire per cautelarsi dall'illecita circolazione del titolo (sequestro, ammortamento, ecc.).
3. In caso di revoca della convenzione di assegno e comunque con la cessazione del rapporto di conto corrente, i moduli non utilizzati devono essere restituiti alla Banca.
4. In caso di prelievi a mezzo carta BANCOMAT®/PagoBANCOMAT®, in conformità alle condizioni che regolano detto servizio, la Banca - qualora per effetto di tali prelievi le disponibilità in conto fossero divenute insufficienti - non provvede al pagamento degli eventuali assegni che ad essa pervengano per il pagamento, ancorché tratti in data anteriore a quella del prelievo ed ancorché del prelievo stesso la Banca abbia notizia successivamente al ricevimento o alla presentazione degli assegni stessi, ma prima dell'addebito in conto.
5. In caso di pluralità di conti corrente intestati al Cliente, la Banca non è tenuta al pagamento degli assegni tratti su conti con disponibilità insufficiente, indipendentemente dalla eventuale presenza di fondi su altri conti di pertinenza dello stesso Cliente, salvo che quest'ultimo e gli altri eventuali cointestatari del conto sul quale esistano le relative disponibilità diano istruzioni specifiche a valere per la singola operazione, disposte in un momento anteriore a quello della presentazione del titolo.

ART. 3 ADDEBITO IN CONTO DI ASSEGNI O CAMBIALI

1. Cliente autorizza la Banca ad addebitare sul suo conto assegni o cambiali da lui tratti o emessi, ancorché recanti firme di girata illeggibili, incomplete o comunque non conformi ai requisiti di cui all'art. 11 della Legge Assegni e dell'art. 8 della Legge Cambiaria.

ART. 4 MISURE DI SICUREZZA RELATIVE AL VERSAMENTO DI ASSEGNI IN CONTO

1. Poiché, per motivi di sicurezza, le banche provvedono a tagliare l'angolo superiore sinistro degli assegni di qualsiasi tipo e dei vaglia cambiari emessi dalla Banca d'Italia, dal Banco di Napoli e dal Banco di Sicilia, versati dalla clientela, il Cliente si impegna a verificare l'integrità degli assegni ricevuti, prendendo atto che la Banca non accetta i titoli di cui sopra, che risultino tagliati nell'angolo superiore sinistro.

ART. 5 VERSAMENTO IN CONTO DI ASSEGNI BANCARI E CIRCOLARI

1. L'importo degli assegni bancari e circolari è accreditato con riserva di verifica e salvo buon fine ed è disponibile appena

decorsi i termini indicati nelle condizioni economiche riportate nel Documento di Sintesi. La Banca potrà prorogare detti termini solo in presenza di cause di forza maggiore - ivi compresi gli scioperi del personale - verificatesi presso la Banca medesima e/o presso corrispondenti, anche non bancari. Di tale proroga la banca dà pronta notizia alla clientela, anche mediante comunicazioni impersonali (cartelli, moduli prestampati, ecc..).

2. La valuta applicata all'accredito determina unicamente la decorrenza degli interessi senza conferire al Cliente alcun diritto circa la disponibilità dell'importo, come stabilita al precedente Articolo 5.1.
3. Qualora tuttavia la Banca consentisse al Cliente di utilizzare anticipatamente, in tutto o in parte, tale importo prima che siano decorsi i termini di cui al precedente Articolo 5.1 ed ancorché sull'importo sia iniziata la decorrenza degli interessi, ciò non comporterà affidamento di analoghe concessioni per il futuro. Prima del decorso di detti termini, la Banca si riserva il diritto di addebitare in qualsiasi momento l'importo dei titoli accreditati. In caso di mancato incasso la Banca si riserva la facoltà di esercitare tutti i diritti ed azioni, compresi quelli di cui all'art. 1829 cod. civ., nonché la facoltà di effettuare l'addebito in conto.
4. Decorsi i termini di cui al precedente punto 5.1, resta inteso comunque che la Banca trattaria - nel caso di assegni bancari - o la Banca emittente - nel caso di assegni circolari - mantiene il diritto, ove ne ricorrano i presupposti, di agire direttamente nei confronti del Cliente per il recupero dell'importo dei titoli indebitamente pagati.

ART. 6 VERSAMENTO IN CONTO DI ALTRI TITOLI, EFFETTI, RICEVUTE E DOCUMENTI SIMILARI

1. L'importo degli assegni diversi da quelli indicati nel precedente Articolo 5 (Versamento in conto di assegni bancari e circolari), quali vaglia ed altri titoli similari, nonché degli effetti, ricevute e documenti similari, è accreditato con riserva di verifica - e salvo buon fine - e non è disponibile prima che la Banca ne abbia effettuato la verifica o l'incasso e che dell'avvenuto incasso abbia avuto conoscenza la dipendenza accreditante.
2. La valuta applicata all'accredito determina unicamente la decorrenza degli interessi senza conferire al Cliente alcun diritto circa la disponibilità dell'importo.
3. Qualora tuttavia la Banca consentisse al Cliente di utilizzare, in tutto o in parte, tale importo prima di averne effettuato l'incasso ed ancorché sull'importo sia iniziata la decorrenza degli interessi, ciò non comporterà affidamento di analoghe concessioni per il futuro.
4. La Banca si riserva il diritto di addebitare in qualsiasi momento l'importo dei titoli accreditati anche prima della verifica o dell'incasso e ciò anche nel caso in cui abbia consentito al Cliente di utilizzare anticipatamente l'importo medesimo. In caso di mancato incasso, la Banca si riserva tutti i diritti ed azioni, compresi quelli di cui all'art. 1829 cod. civ., nonché la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, l'addebito in conto.

ART. 7 VERSAMENTO IN CONTO DI ASSEgni SULL'ESTERO

1. In relazione al fatto che le banche degli Stati Uniti d'America e di altri Paesi esigono dai cedenti di assegni e di effetti cambiari la garanzia del rimborso qualora, successivamente al pagamento, venga comunque contestata la regolarità formale di detti titoli o l'autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi, il cedente di assegni o di effetti su detti Paesi è tenuto a rimborsarli in qualunque tempo a semplice richiesta della Banca nel caso che alla stessa pervenisse analoga domanda dal suo corrispondente o dal trattario.
2. Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.

ART. 8 UTILIZZABILITÀ DEL CONTO CORRENTE IN VALUTA ESTERA

1. Qualora la Banca consenta di utilizzare il conto anche per operazioni da effettuarsi in valuta estera, il Cliente può eseguire i versamenti in una qualsiasi delle valute concordate ed il relativo controvalore viene accreditato in conto, previa conversione in euro - o nella valuta pattuita - al cambio corrente pubblicizzato dalla Banca alla data di esecuzione della disposizione. Con analoghe modalità sono accreditati in conto i bonifici e le rimesse disposti da terzi e sono altresì regolate tutte le disposizioni in valuta estera impartite dal Cliente con qualsiasi mezzo, ivi compresi gli assegni.
2. Il Cliente si obbliga a non apporre la clausola «effettivo» di cui all'art. 1279 cod. civ. sulle disposizioni impartite in valuta estera. In caso di inadempimento di tale obbligo, qualora la disposizione impartita comporti per la Banca pagamenti per cassa, la stessa non è tenuta a darvi corso. Pertanto, ove il beneficiario della disposizione non accetti modalità di pagamento alternative, la Banca rifiuterà l'esecuzione della predetta disposizione, restando a carico del Cliente ogni connessa conseguenza.

ART. 9 MOVIMENTAZIONI DEL CONTO

1. Salva espressa istruzione contraria e salvo che dalla natura dell'operazione emerga una diversa esigenza, tutti i rapporti di dare ed avere fra Banca e Cliente titolare del conto - ivi compresi i bonifici e le rimesse disposti da terzi a favore del Cliente medesimo - sono regolati con annotazioni sul conto stesso.
2. Tenuto conto che per i bonifici da eseguire negli Stati Uniti d'America o in altri Paesi in cui le banche danno corso alle relative istruzioni facendo prevalere il codice di conto rispetto alla denominazione del beneficiario esplicitata in chiaro, qualsiasi inconveniente o danno che dovesse derivare dall'eventuale errato pagamento determinato dalla inesatta indicazione del codice da parte del Cliente resta a completo carico dello stesso. È inoltre facoltà della Banca addebitare in ogni momento gli importi reclamati dalle banche corrispondenti in relazione alle eventuali richieste risarcitorie alle stesse opposte dal beneficiario, nel caso di errata esecuzione degli ordini dipendente da inesatta indicazione del codice da parte del Cliente; a tal fine la Banca è tenuta a fornire al Cliente copia della richiesta di rimborso pervenuta dalle banche corrispondenti.

ART. 10 CHIUSURA PERIODICA DEL CONTO CORRENTE E REGOLAMENTO DEGLI INTERESSI, COMMISSIONI E SPESE

1. Gli interessi, sia attivi che passivi, relativi al conto corrente vengono conteggiati con identica periodicità, al 31 dicembre di ogni anno. Gli interessi attivi vengono accreditati con data valuta corrispondente a quella di conteggio, mentre gli interessi passivi - relativi alle aperture di credito regolate in conto corrente, nonché agli sconfinamenti, anche in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido - divengono esigibili dal 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati e sono regolati secondo quanto disposto nei successivi commi 5 e 6 del presente articolo. Le commissioni e le spese vengono invece addebitate con cadenza trimestrale ed al conto corrente vengono altresì applicate le trattenute fiscali nell'entità e alle scadenze fissate dalla legge. Le commissioni e le spese addebitate in conto corrente sono considerate sorte capitale e il saldo risultante dalla chiusura periodica così calcolato produce interessi secondo le medesime modalità.
2. Il saldo risultante a seguito della chiusura definitiva del conto corrente produce interessi nella misura pattuita che divengono esigibili all'atto della chiusura; su questi interessi non è consentita la capitalizzazione periodica.
3. Gli assegni pagati dalla Banca vengono addebitati sul conto del Cliente con la valuta pattuita.
4. Fatto salvo quanto previsto al comma 5, gli interessi debitori maturati non possono produrre interessi ulteriori, salvo quelli di mora, e sono calcolati esclusivamente sulla sorte capitale.
5. In caso di passaggio a debito di conto non affidato, verranno applicati il tasso di interesse per scoperto di conto e la "commissione di istruttoria veloce" nella misura specificata nel Documento di Sintesi. Per le aperture di credito regolate in conto corrente, nonché per gli sconfinamenti anche in assenza di affidamento o oltre il limite del fido:
 - a) con riferimento agli interessi debitori conteggiati al 31 dicembre di ogni anno ed esigibili il 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati, il Cliente autorizza espressamente la Banca ad addebitarli sul conto corrente al momento in cui gli stessi divengono esigibili, con la valuta del giorno di addebito. Tale autorizzazione è revocabile in ogni momento da parte del Cliente purché prima dell'avvenuto addebito. Gli interessi così addebitati sono considerati sorte capitale e producono a loro volta interessi;
 - b) a seguito della chiusura definitiva del rapporto, in deroga a quanto previsto al precedente punto a), gli interessi debitori sono immediatamente esigibili.
6. Nel caso in cui il Cliente revochi l'autorizzazione di cui alla lettera a) del comma precedente, i fondi accreditati sul conto della Banca e destinati ad affluire sul conto corrente del Cliente sono impiegati per estinguere il debito da interessi.
7. Salvo diverso accordo, escludendo le ipotesi di apertura di credito o di altra sovvenzione, ad ognuna delle parti è sempre riservato il diritto di esigere il pagamento di tutto quanto sia comunque dovuto. In particolare, l'autorizzazione dello sconfinamento non pregiudica il diritto della Banca di rifiutare in futuro l'autorizzazione di ulteriori operazioni richieste dal Cliente in eccedenza rispetto al saldo del conto corrente o rispetto al limite degli affidamenti concessi, anche qualora lo sconfinamento sia stato nel frattempo ridotto o eliminato per effetto delle successive rimesse, come pure - in presenza di sconfinamenti - il diritto di risolvere il rapporto e/o attivare qualsivoglia iniziativa di recupero del credito.

ART. 11 CONTO CORRENTE NON MOVIMENTATO

1. Qualora il conto corrente non abbia avuto movimenti da oltre un anno e presenti un saldo creditore non superiore a euro 250,00 (duecentocinquanta) la Banca cessa di corrispondere gli interessi, di addebitare le spese di gestione del conto corrente e di inviare l'estratto conto.
2. Ai fini del comma precedente non si considerano movimenti, ancorché compiuti nel corso dell'anno ivi previsto, né le disposizioni impartite da terzi, né le operazioni che la banca effettua d'iniziativa (quali, ad esempio, l'accredito di interessi ed il recupero di spese) ovvero in forza di prescrizioni di legge o amministrative.

ART. 12 ESTRATTO CONTO

1. L'invio degli estratti conto infrannuali sarà effettuato dalla Banca, nelle modalità di cui all'Articolo 6 della Sezione I (Comunicazioni periodiche alla clientela), entro il termine di giorni 30 dalla data di chiusura infrannuale pattuita, anche in adempimento degli obblighi di cui all'art. 1713 cod. civ..
2. Nel caso di errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o duplicazioni di partite, il Cliente può esigere la rettifica di tali errori od omissioni nonché l'accreditamento con pari valuta degli importi erroneamente addebitati od omessi entro il termine di prescrizione ordinaria decorrente dalla data di ricevimento dell'estratto conto; siffatta rettifica od accreditamento è fatta senza spese per il Cliente. Entro il medesimo termine di prescrizione ed a decorrere dalla data di invio dell'estratto, la Banca può ripetere quanto dovuto per le stesse causali e per indebiti accreditamenti.

ART. 13 COMPENSAZIONE E PAGAMENTO DI ASSEGNI

1. Qualora la Banca si avvalga della compensazione di legge di cui all'Articolo 12, comma I, della Sezione I (Compensazione), essa non è tenuta a pagare gli assegni tratti o presentati con data posteriore alla stessa, nei limiti in cui, per effetto dell'intervenuta compensazione, sia venuta meno la provvista.
2. Qualora la Banca operi la compensazione per crediti non liquidi ed esigibili, prevista dall'Articolo 12, comma I, della Sezione I (Compensazione), essa non è tenuta a pagare - nei limiti in cui sia venuta meno la provvista - gli assegni tratti o presentati con data posteriore al ricevimento da parte del Cliente della comunicazione dell'intervenuta compensazione.
3. Nei casi previsti dai commi precedenti, il Cliente è tenuto a costituire immediatamente i fondi necessari per il pagamento degli assegni tratti con data anteriore all'intervenuta compensazione, dei quali non sia ancora spirato il termine di presentazione, sul conto o sui conti a debito dei quali la compensazione medesima si è verificata e nei limiti in cui quest'ultima abbia fatto venire meno la disponibilità.

4. Le disposizioni del presente articolo si applicano anche nel caso di conti intestati a più persone.

ART. 14 RECESSO DALLA CONVENZIONE DI ASSEGNO ED EFFETTI DEL RECESSO DAL CONTO CORRENTE

1. Fatto salva la diversa disciplina prevista per il recesso dal conto corrente di cui all'Articolo 19 della Sezione I, la Banca e il Cliente possono recedere dalla convenzione di assegno in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di 15 (quindici) giorni a mezzo raccomandata a.r., ovvero senza preavviso in caso di giustificato motivo o giusta causa, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. La liquidazione definitiva del conto avviene entro il mese successivo alla data in cui il recesso è divenuto operante o il conto è altrimenti cessato.
2. Qualora la Banca receda dal contratto di conto corrente, essa non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al comma precedente. Ove la revoca riguarda soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella prima indicata. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni disposta ai sensi dell'art. 9 della legge 15 dicembre 1990, n. 386 e successive integrazioni e/o modificazioni.
3. In caso di recesso del Cliente dal contratto di conto corrente, la Banca, fermo restando quanto disposto al comma precedente, non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante con la comunicazione di recesso di cui al primo comma del presente articolo; ove la revoca riguarda soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data anteriore a quella prima indicata.
4. In deroga a quanto previsto nel primo e nel terzo comma del presente articolo, il Cliente, nell'esercitare il diritto di recedere dal contratto di conto corrente, può per iscritto - al fine di disciplinare secondo le proprie esigenze gli effetti del recesso sugli ordini impartiti e sugli assegni tratti - comunicare alla Banca un termine di preavviso maggiore di quello indicato al predetto primo comma, ovvero indicare alla stessa gli ordini e gli assegni che intende siano onorati, purché impartiti o tratti in data anteriore al momento in cui il recesso medesimo è divenuto operante.
5. L'esecuzione degli ordini ed il pagamento degli assegni di cui ai commi precedenti vengono effettuati dalla Banca entro i limiti di capienza del conto.
6. Il recesso dalla convenzione di assegno esercitato da uno dei cointestatari o dalla Banca nei confronti dello stesso lascia integra la convenzione verso gli altri cointestatari, qualora sia prevista la facoltà per i contitolari di compiere operazioni separatamente.

ART. 15 APERTURE DI CREDITO (FIDI)

1. Le aperture di credito (o Fidi) che la Banca ritenesse eventualmente di concedere al correntista sono soggette alle seguenti statuizioni:
 - a) il correntista può utilizzare in una o più volte la somma messagli a disposizione e può con successivi versamenti ripristinare la sua disponibilità;
 - b) il correntista è tenuto a corrispondere le specifiche commissioni previste nel contratto di apertura di credito;
 - c) se il Fido è a tempo determinato, il correntista è tenuto ad eseguire alla scadenza il pagamento di quanto da lui dovuto per capitale, interessi, spese ed ogni altro accessorio, anche senza una espressa richiesta della Banca;
 - d) la Banca ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento, anche con comunicazione verbale, dal Fido, ancorché concesso a tempo determinato, nonché di ridurlo o di sospenderlo; per il pagamento di quanto dovuto sarà dato al correntista, con lettera raccomandata, un preavviso non inferiore ad 1 (un) giorno. Qualora il correntista rivesta la qualità di Consumatore, la Banca ha facoltà di recedere dall'apertura di credito a tempo indeterminato, nonché di ridurla o di sospenderla, secondo le modalità sopra indicate; nel caso di apertura di credito a tempo determinato, la Banca ha facoltà di recedere o ridurre l'affidamento soltanto al ricorrere di una giusta causa. Per il pagamento di quanto dovuto sarà dato al correntista, con lettera raccomandata, un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni. Analoga facoltà di recesso ha il Cliente, con effetto di chiusura dell'operazione mediante il pagamento di quanto dovuto;
 - e) in ogni caso il recesso, anche verbalmente comunicato, ha l'effetto di sospendere immediatamente l'utilizzo del credito concesso;
 - f) le eventuali disposizioni allo scoperto che la Banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza convenuta o dopo la comunicazione del recesso non comportano il ripristino del Fido, neppure per l'importo delle disposizioni eseguite; l'eventuale scoperto consentito oltre il limite dell'apertura non comporta l'aumento di tale limite;
 - g) le norme sub d) ed e) - si applicano ad ogni altro credito o sovvenzione comunque concessi, sotto qualsiasi forma, dalla Banca al correntista.
2. Fermo restando quanto sopra, per le aperture di credito in c/c in valuta, anche sotto forma di scoperti occasionali o transitori, il correntista sarà tenuto a rimborsare alla Banca il proprio debito unicamente nella valuta effettiva.

ART. 16 SERVIZIO DI INCASSO O DI ACCETTAZIONE DEGLI EFFETTI DOCUMENTI ED ASSEGNI OGGETTO E LIMITI DEL SERVIZIO

1. I servizi di incasso e di accettazione di effetti, di documenti e di assegni sono fatti per conto del cedente e a suo rischio. In particolare:
 - A) La Banca non risponde delle conseguenze derivanti da cause ad essa non imputabili, tra le quali si indicano, a titolo puramente esemplificativo, quelle dipendenti da:
 - 1) irregolarità degli effetti, documenti ed assegni, comprese quelle di bollo; resta inteso che la Banca è autorizzata a rivalersi sul cedente di tutte le eventuali spese relative o derivanti, incluse quelle per la regolarizzazione del bollo ove la Banca vi provvedesse e quelle per le pene pecuniarie eventualmente pagate;

- 2) indicazioni erronee, non precise o insufficienti o di difficile lettura, specie di importo, di scadenza, di luogo di pagamento, di nomi, tanto sugli effetti, documenti ed assegni che sulle distinte di accompagnamento;
- 3) clausole o istruzioni non tassative o contraddittorie;
- 4) scioperi anche del proprio personale, disservizi, sospensione o rallentamento delle comunicazioni o dei trasporti; smarrimento, sottrazione o distruzione del titolo durante il trasporto; impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge - e in specie, moratorie, sospensioni o proroghe dei termini - o da consuetudini del luogo di pagamento degli effetti, documenti ed assegni, siano essi stilati in moneta del Paese od in valuta estera; o da atti di autorità nazionali o estere, anche di fatto, o da provvedimenti od atti di natura giudiziaria (come sequestri, pignoramenti) o da fatti di terzi; in genere, ogni impedimento od ostacolo, che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.

B) La Banca non risponde neppure:

- 1) della mancata presentazione per il pagamento o per l'accettazione o del mancato protesto in tempo utile di effetti, di documenti ed assegni su piazze non bancabili presso l'Istituto di emissione e, in genere, su piazze per le quali vi siano difficoltà di curare le incombenze di cui sopra;
 - 2) della mancata presentazione o del mancato protesto in tempo utile di effetti o di assegni non pervenuti entro i termini di consuetudine bancaria.
2. Ugualmente essa non risponde delle conseguenze derivanti da omissis, ritardato ed erroneo avviso di esito da darsi mediante modulo predisposto dal cedente.
 3. La clausola "incasso tramite" e ogni altra analoga non comportante domiciliazione non sono vincolanti per la Banca che comunque non risponde del mancato protesto di effetti per i quali risulti richiesto l'incasso per il tramite di sportello situato in località diversa dal luogo di pagamento.

ART. 17 ATTI DA COMPIERSI SU PIAZZA DA UN PROPRIO CORRISPONDENTE

1. La Banca per l'espletamento di tutti gli atti da compiersi su piazza nella quale non abbia una propria filiale, è autorizzata, ai sensi dell'art. 1856 cod. civ., e, comunque, ai sensi e per tutti gli effetti dell'art. 1717 cod. civ., a farsi sostituire da un proprio corrispondente, bancario o non, e non risponde quindi dell'operato del sostituto.
2. Le presenti norme si applicano e sono operative anche nei confronti del sostituto del quale la Banca si sia avvalsa.

ART. 18 AVVISI DI MANCATA ACCETTAZIONE E DI MANCATO PAGAMENTO DI TITOLI

1. La Banca non provvede a inviare gli avvisi di mancata accettazione o di mancato pagamento degli effetti e degli assegni, ma si limita a restituire i titoli non appena in grado; è inteso che i firmatari interessati hanno rinunciato ai detti avvisi nonché alla osservanza dei termini di cui agli artt. 52 della Legge Cambiaria e 47 della Legge Assegni, anche nei confronti degli eventuali portatori successivi.

ART. 19 EFFETTI CAMBIARI RECANTI CLAUSOLA SENZA SPESE O ALTRA EQUIVALENTE

1. Per gli effetti cambiari, la Banca non provvede alla materiale presentazione del titolo, ma invia al trattario un avviso con l'invito a recarsi ai propri sportelli per l'accettazione o per il pagamento, e ciò anche quando si tratti di effetti con clausola «senza spese», «senza protesto» o altra equivalente, sia essa firmata o meno.
2. Nel caso di effetti con clausole «senza spese», «senza protesto» o altra equivalente, non firmata a termini di legge, la Banca ha la facoltà di non far levare il protesto.

ART. 20 ORDINI DI PROROGA DI SCADENZA EFFETTI

1. Nel caso di ordini di proroga di scadenza effetti, e in assenza di specifiche istruzioni fornite per iscritto, la Banca provvede ad inviare al debitore cambiario un semplice avviso della concessione del nuovo termine, e ciò anche quando si tratti di effetti recanti più firme di girata o di cambiali tratte. Qualora l'effetto prorogato non venga pagato alla nuova scadenza, la Banca non provvederà, stante il divieto di cui all'art. 9 della Legge n. 349 del 1973, a far elevare protesto.

ART. 21 SCONTO E NEGOZIAZIONE DI EFFETTI, DOCUMENTI ED ASSEGNI

1. La presentazione per l'accettazione e/o il pagamento di effetti, documenti ed assegni scontati o negoziati o sui quali sia stato fatto, in qualsiasi forma, un anticipo, è eseguita dalla Banca direttamente o a mezzo di corrispondente, bancario o non, con applicazione di tutte le disposizioni contenute negli articoli della presente Sezione, ad esclusione di quelle previste dal precedente Articolo 19 (Effetti cambiari recanti clausola senza spese o altra equivalente).
2. Fermo restando quanto previsto nel caso di versamento in conto di assegni, effetti ed altri titoli indicati negli Articoli 5 (Versamento in conto di assegni bancari e circolari) e 6 (Versamento in conto di altri titoli, effetti, ricevute e documenti similari) della presente Sezione, il Cliente è tenuto a rimborsare la Banca, entro il termine di 5 giorni dalla richiesta, se - per fatto o circostanza non imputabile alla Banca stessa a norma degli articoli precedenti - la presentazione e/o il protesto non siano stati effettuati nei termini di legge, gli effetti, i documenti o gli assegni siano andati smarriti o distrutti o siano stati sottratti, la Banca non sia in grado di conoscere l'esito o, in caso di avvenuta riscossione, non sia in grado di avere la disponibilità del ricavo.

ART. 22 INCASSO O ACCETTAZIONE DI EFFETTI, DOCUMENTI ED ASSEGNI SULL'ESTERO

Oggetto e limiti del servizio

1. I servizi di incasso o di accettazione di effetti, documenti ed assegni sull'estero sono svolti dalla Banca secondo le norme

stabilite sopra per i servizi riguardanti effetti, documenti ed assegni sull'Italia. Quando le leggi o le prassi vigenti nel Paese estero ove deve avvenire l'accettazione o l'incasso sono diverse, si applicano le leggi e la prassi dei paesi esteri.

2. In particolare, le banche estere incaricate della presentazione per l'accettazione non assumono di norma alcuna responsabilità circa l'autenticità delle firme di accettazione e i poteri dei firmatari. Inoltre, di norma, le banche estere incaricate dell'incasso di effetti, documenti ed assegni in moneta locale o in divisa estera accettano il pagamento del trassato soltanto se l'importo relativo possa essere immediatamente utilizzato o trasferito secondo le istruzioni della lettera di remessa. In caso di mancata accettazione o di mancato pagamento non fanno levare il protesto se non, su espresse istruzioni in tal senso. Per gli effetti, documenti e assegni su paesi con comunicazioni difficili o di durata non sicuramente prevedibile, la Banca non ha alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da mancata presentazione o protesto in tempo utile.

Pagamento mediante assegni

3. Nel caso di effetti in valuta estera pagabili mediante assegni di Banca, specificato o meno, la Banca si riserva la facoltà di rimettere tali assegni al cedente, a titolo di ricavo, senza assumere alcuna garanzia anche se fossero stati da essa girati.

Effetti, documenti ed assegni a favore dell'Estero stilati in Euro o divisa estera

4. Quanto agli effetti, documenti ed assegni a favore dell'Estero stilati in Euro o in divisa estera, la Banca (o il Corrispondente da essa incaricato) accetterà il pagamento del trassato soltanto se l'importo relativo potrà essere immediatamente utilizzato o trasferito secondo le istruzioni della lettera di remessa. Quest'ultima deve contenere istruzioni specifiche circa la levata, o meno, del protesto, in caso di mancata accettazione o di mancato pagamento; in assenza di tali istruzioni specifiche, la Banca non è responsabile qualora il protesto non venga levato.
5. La Banca non risponde dei fatti imputabili al debitore italiano.

Garanzia del rimborso

6. In relazione al fatto che le banche degli Stati Uniti d'America e di altri Paesi esigono dai cedenti di assegni e di effetti cambiari la garanzia del rimborso qualora, successivamente al pagamento, venga comunque contestata la regolarità formale di detti titoli o la autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi, il cedente di Assegni o di effetti su detti Paesi, è tenuto a rimborsarli in qualunque tempo a semplice richiesta della Banca nel caso che alla Cassa stessa pervenisse analoga domanda dal suo corrispondente o dal trattario.
7. Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito. Sconto o negoziazione di effetti, documenti ed assegni sull'Italia o sull'estero.
8. Le operazioni relative e conseguenti alla presentazione per l'accettazione o per il pagamento di effetti, di documenti e di assegni sull'Italia o sull'Estero scontati o sui quali sia stato fatto, in qualsiasi forma, un anticipo, sono eseguite dalle Aziende di credito - direttamente o a mezzo di corrispondente, bancario o non - esclusivamente a carico e rischio del cedente rendendosi applicabili nei confronti dello stesso tutte le norme stabilite sopra ad esclusione di quella previste dall'Articolo 19 (Ordini di proroga di scadenza effetti) di questa Sezione per i servizi di incasso e accettazione.
9. Di conseguenza il cedente, è tenuto a rimborsare la Banca - a semplice richiesta - anche se, per qualsiasi causa accidentale, per fatto di terzi, compresi i corrispondenti, e in genere per ogni fatto non imputabile alla Banca a norma degli articoli precedenti:
- 1) la presentazione e/o il protesto non siano stati effettuati nei termini di legge;
 - 2) gli effetti, i documenti o gli assegni siano andati smarriti o distrutti o siano stati sottratti;
 - 3) la Banca non sia in grado di conoscere l'esito o, in caso di avvenuta riscossione, non sia in grado di avere la disponibilità del ricavo.

SEZIONE V CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI CARTA DI DEBITO

DEFINIZIONI

Il termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- **"ATM"** indica con acronimo inglese (Automated Teller Machine) l'A.T.M., utilizzato con carte di pagamento in grado di effettuare operazioni di prelievo di contante, di ricarica cellulare e di fornire informazioni sul conto corrente.
- **"ATM Self Service"** indica con acronimo inglese (Automated Teller Machine) l'A.T.M. della Banca appositamente abilitato, utilizzato con carte di pagamento in grado di effettuare operazioni di prelievo di contante, di ricarica cellulare, di versamento, di fornire informazioni sui rapporti abilitati, nonché ulteriori Operazioni di Pagamento qualora il Cliente abbia attivato il Servizio Self Service come di seguito definito.

- **“Autenticazione”** indica la procedura che consente alla Banca di verificare la validità dell’uso della Carta di Pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dalla Banca medesima, così come di seguito definite.
- **“Autenticazione Forte”** indica un’autenticazione basata sull’uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l’utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l’utente possiede) e dell’inerenza (qualcosa che caratterizza l’utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l’affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione. La Normativa PSD richiede l’Autenticazione Forte del Cliente quando quest’ultimo: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un’operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.
- **“C.A.I.”** indica la Centrale d’Allarme Interbancaria che è un archivio informatizzato istituito presso la Banca d’Italia nel quale confluiscono informazioni riguardanti irregolarità commesse dalla clientela nell’utilizzo degli assegni e delle carte di pagamento.
- **“Credenziali di Sicurezza Personalizzate”** indicano le funzionalità personalizzate fornite al Cliente dalla Banca a fini dell’Autenticazione.
- **“Giornali di Fondo”** indica la copia contestuale ed automatica delle ricevute emesse progressivamente da apparecchi quali A.T.M., P.O.S, di seguito definito, ed altre apparecchiature elettroniche analoghe.
- **“Istruzioni Operative”** indica il documento che contiene le istruzioni, nonché una serie di informazioni, relative all’utilizzo del Servizio, secondo le diverse modalità offerte.
- **“P.I.N.”** indica con acronimo inglese (Personal Identification Number) il numero di identificazione personale associato alla carta di pagamento.
- **“P.O.S.”** indica con acronimo inglese (Point Of Sale) che significa “punto di vendita” gli apparecchi usati per permettere di pagare con carte di pagamento.
- **“Servizio Self Service”** indica il servizio, appositamente richiesto dal Cliente con contratto specifico, che permette di effettuare Operazioni di Pagamento, ulteriori rispetto a versamenti e prelievi, sui rapporti abilitati attraverso gli ATM Self Service.
- **“Sistema”** indica, congiuntamente o alternativamente, i circuiti **BANCOMAT®**, **PagoBANCOMAT® CIRRUS**, **MAESTRO** e **FASTpay**.
- **“Strumento di Pagamento”** indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento.
- **“Tecnologia Contactless”** è un sistema che permette di effettuare acquisti tramite carte di debito su terminali P.O.S. abilitati alle tecnologie RFID e NFC. A differenza delle carte tradizionali, dotate di banda magnetica o microchip, tale sistema non richiede l’inserimento fisico della carta nel lettore, ma è sufficiente l’avvicinamento.

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE V trovano applicazione esclusivamente con riferimento ai contratti che prevedono la prestazione del servizio di carta di debito.

ART. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio di Carta di Debito abbinata ad un Conto di Pagamento, fornito dalla Banca, consente al Cliente di:
 - ottenere informazioni sul rapporto collegato, di eseguire prelievi, di eseguire le ricariche di telefoni cellulari tramite gli ATM della Banca;
 - ottenere informazioni sul rapporto collegato, di eseguire prelievi, di eseguire ricariche di telefoni cellulari, di eseguire versamenti di banconote ed assegni tramite gli ATM Self Service;
 - ottenere informazioni sui rapporti collegati, di eseguire prelievi, di eseguire ricariche di telefoni cellulari, di eseguire versamenti di banconote ed assegni, di eseguire Operazioni di Pagamento tramite gli ATM Self Service qualora il Cliente sia titolare del Servizio Self Service;
 - eseguire prelievi e ricariche di telefoni cellulari tramite gli ATM di altre banche in Italia;
 - eseguire prelievi tramite gli ATM di altre banche fuori dal territorio nazionale;
 - effettuare acquisti di beni e servizi tramite P.O.S. in Italia e fuori dal territorio nazionale;
 - effettuare il pagamento dei pedaggi sulla rete autostradale in Italia.Ulteriori funzioni e gli aggiornamenti che venissero in seguito resi disponibili (di seguito il “Servizio”) verranno saranno comunicate alla clientela come Istruzioni Operative e altresì consultabili sul sito Internet della Banca.
La Carta di Debito è uno Strumento di Pagamento.
2. La Banca, per l’espletamento del Servizio, può avvalersi di una società terza, con la quale la Banca ha stipulato un apposito accordo per la gestione del Servizio medesimo. Detto accordo prevede rigorosi obblighi di riservatezza ed adeguati presidi tecnologici per la sicurezza delle transazioni e delle informazioni fornite.

ART. 3 MODALITA' DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

1. L’utilizzo del Servizio da parte del Cliente è consentito con le seguenti modalità.
 - (a) Prelievo di contante: presso tutti gli sportelli ATM aderenti al circuito **BANCOMAT®** ubicati sul territorio nazionale o **CIRRUS** esistenti sul territorio nazionale ed internazionale.
 - (b) Pagamenti nei confronti degli esercizi commerciali convenzionati con il “Sistema nazionale di terminali nei punti vendita P.O.S.”: presso tutti i terminali P.O.S. aderenti al circuito **PagoBANCOMAT®** ubicati sul territorio nazionale o **MAESTRO** ubicati sul territorio nazionale ed internazionale.
 - (c) Ricariche di telefonia mobile: presso tutti gli sportelli ATM aderenti al circuito **PagoBANCOMAT®** esistenti sul territorio nazionale.

(d) Pagamento pedaggi autostradali: presso i caselli appositamente abilitati che espongono il marchio FASTpay ubicati sul territorio nazionale.

(e) Versamento di banconote ed assegni presso tutti gli ATM Self Service.

2. I giorni e gli orari di funzionamento delle modalità di utilizzo del Servizio, come sopra descritte, sono indicati nelle Istruzioni Operative e rese disponibili in Filiale o sul sito internet della Banca.

ART. 4 CREDENZIALI DI SICUREZZA PERSONALIZZATE

1. Per l'accesso al Servizio, la Banca fornisce al Cliente una carta di pagamento ("Carta di Debito") e, in busta sigillata, le Credenziali di Sicurezza Personalizzate, consistenti in un P.I.N. associato alla stessa. Il P.I.N. è sconosciuto al personale della Banca.
2. Il Cliente prende atto che il P.I.N. e la Carta di Debito sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. Il Cliente, oltre al rispetto degli obblighi di cui all'Articolo 9.3 e 9.4, è tenuto a mantenere segreto il P.I.N. che deve essere conservato in luogo ben separato e/o non riconducibile alla Carta di Debito.
3. La Banca, di sua iniziativa, può inviare per posta la Carta di Debito solo in caso di sostituzione di quella in scadenza, ai sensi del successivo Articolo 14.8. Il Cliente può richiedere l'invio della Carta di Debito per posta.

ART. 5 AUTENTICAZIONE DEL CLIENTE

1. L'Autenticazione del Cliente e la conseguente operatività viene effettuata tramite l'inserimento della Carta di Debito nelle apparecchiature e l'utilizzo delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, consistenti, nel caso della Carta di Debito, nella digitazione del P.I.N. associato al Servizio.
2. Sui terminali P.O.S. dotati di Tecnologia Contactless, al verificarsi di condizioni specifiche correlate all'importo della/e Operazione/i di Pagamento ed alla frequenza delle stesse, l'Autenticazione viene effettuata con il solo avvicinamento della Carta di Debito al lettore senza digitazione del P.I.N...
3. Presso i caselli appositamente abilitati che espongono il marchio FASTpay ubicati sul territorio nazionale, l'Autenticazione del Cliente e la conseguente operatività viene effettuata con il solo inserimento della Carta di Debito nel lettore senza digitazione del P.I.N..

ART. 6 STRUTTURA E FUNZIONE ECONOMICA

1. La Carta di Debito consente i seguenti utilizzi tramite diversi circuiti.
 - a) Circuito BANCOMAT® con il quale il Cliente può, entro i limiti previsti dall'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione, effettuare prelievi di denaro contante e consultazione del conto corrente associato al Servizio presso sportelli A.T.M. contraddistinti dal marchio BANCOMAT® ubicati sul territorio nazionale.
 - b) Circuito PagoBANCOMAT® con il quale il Cliente può, entro i limiti previsti dall'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione, effettuare acquisti di beni e servizi presso esercizi commerciali che espongono il marchio BANCOMAT® ubicati sul territorio nazionale o ricariche di telefonia mobile presso sportelli A.T.M. contraddistinti dal marchio BANCOMAT® ubicati sul territorio nazionale.
 - c) Circuito CIRRUS con il quale il Cliente può, entro i limiti previsti dall'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione, effettuare prelievi di denaro contante presso sportelli A.T.M. contraddistinti dal marchio CIRRUS ubicati sul territorio nazionale ed internazionale.
 - d) Circuito MAESTRO con il quale il Cliente può, entro i limiti previsti dall'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione, effettuare acquisti di beni e servizi presso esercizi commerciali che espongono il marchio MAESTRO ubicati sul territorio nazionale ed internazionale.
 - e) Circuito FASTpay con il quale il Cliente può, entro i limiti previsti dall'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione, effettuare il pagamento dei pedaggi autostradali presso i caselli appositamente abilitati che espongono il marchio FASTpay ubicati sul territorio nazionale.
2. A discrezione della Banca ed esclusivamente sugli ATM Self Service appositamente abilitati, il Servizio può consentire di effettuare operazioni aggiuntive quali, a titolo esemplificativo, disposizioni contabili, pagamenti, consultazione rapporti collegati al singolo NDG (Numero Direzione Generale) e quanto altro la Banca si riserva in futuro di consentire al Cliente titolare del Servizio. Tali funzioni e le successive innovazioni verranno portate a conoscenza del Cliente come indicato nel precedente Articolo 2.1.
3. A discrezione della Banca ed esclusivamente sugli ATM Self Service, il Servizio può consentire, unicamente all'/gli intestatario/i del conto corrente, di effettuare operazioni di versamento di banconote e assegni e quanto altro la Banca si riserva in futuro di consentire al Cliente.

Il versamento di banconote, previa verifica da parte dello ATM Self Service - predisposto con sistemi certificati di verifica delle banconote - verrà accreditato per l'importo corrispondente alle banconote considerate conformi come da ricevuta rilasciata al Cliente. Le banconote considerate logore o sospette di falsità verranno trattenute dall'ATM Self-Service e saranno sottoposte a successiva verifica da parte della Banca.

Il versamento di assegni, previa verifica da parte dello ATM Self Service - predisposto con sistemi certificati di verifica dell'assegno - verrà reso disponibile nei tempi necessari affinché la Banca possa controllarne l'importo e i requisiti formali e sostanziali; in caso di difformità la Banca, nella stessa giornata operativa, provvederà all'annullamento dell'accredito relativo all'assegno versato e alla eventuale rinegoziazione previa sistemazione.

Senza pregiudizio di quanto previsto dal Servizio, nei confronti del Cliente fa prova lo scontrino rilasciato dall'ATM Self

Service all'atto dell'operazione stessa conseguente all'importo del versamento digitato manualmente dal Cliente con riserva di verifica da parte della Banca salvo buon fine.

ART. 7 SOGGETTI AUTORIZZATI E RAPPORTI UTILIZZABILI

1. Il Servizio è abbinato al Conto di Pagamento e può essere rilasciato ad un unico intestatario, che può essere titolare o delegato ad operare sul Conto di Pagamento.
2. Nel caso in cui il Servizio sia collegato ad un Conto di Pagamento cointestato con facoltà disgiunta, il contratto relativo al Servizio può essere intestato ad uno solo di essi o al delegato; nel caso in cui il Servizio sia intestato al soggetto delegato ad operare sul conto corrente, il Cliente deve essere autorizzato dall'intestatario/dai cointestatari del Conto di Pagamento.
3. Con riferimento alla clientela diversa dalle persone fisiche, il Servizio deve essere richiesto dal Legale Rappresentante ed il contratto relativo al Servizio può essere intestato al Legale Rappresentante medesimo od ai nominativi da questo delegati.
4. Il Servizio non può essere collegato ai Conti di Pagamenti cointestati a firme congiunte.

ART. 8 LIMITI E MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

1. Il Cliente, per le operazioni dispositive, è tenuto ad operare, in ogni caso, nei limiti contrattualmente previsti ed entro il saldo disponibile del Conto di Pagamento a cui il Servizio è collegato.
2. In caso del mancato rispetto del precedente Articolo 8.1, la Banca si riserva la facoltà di segnalare i dati relativi al Servizio ed alle generalità del Cliente, ai sensi della normativa vigente, alla C.A.I. istituita presso la Banca d'Italia, informando il Cliente come previsto dall'Articolo 20.2 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente) della Sezione I.
3. In casi sporadici, per cause indipendenti dalla Banca ma connessi alla funzionalità del Sistema, il Servizio può essere utilizzato nei limiti contrattualmente previsti in assenza della verifica del saldo disponibile del conto corrente associato al Servizio.

ART. 9 OBBLIGHI GENERALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO

Obblighi generali della Banca in relazione al Servizio

1. La Banca:
 - (a) deve garantire che le Credenziali di Sicurezza Personalizzate che consentono l'utilizzo della Carta di Debito, indicate nell'Articolo 4 (Credenziali di Sicurezza Personalizzate) della presente Sezione, siano accessibili unicamente all'intestatario dello stesso;
 - (b) non deve inviare al Cliente Carte di Debito non richieste dal Cliente, tranne nel caso in cui quella in possesso del Cliente debba essere sostituita;
 - (c) deve assicurare che il Cliente abbia sempre a sua disposizione strumenti adeguati per:
 - (c.i) effettuare in modo efficace la notifica alla Banca in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta di Debito e/o delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, secondo le modalità indicate nell'Articolo 11 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta di Debito e/o delle Credenziali Personalizzate di Sicurezza) della presente Sezione; o
 - (c.ii) richiedere lo sblocco del Servizio se la Banca ha provveduto a bloccarlo secondo quanto previsto negli Articoli 14.1 e 14.2 (Blocco del Servizio) della presente Sezione;
 - (d) deve adoperarsi per impedire qualsiasi uso del Servizio dopo che il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato delle credenziali sono stati notificati alla Banca.
2. La Banca è responsabile dei rischi derivanti dalla spedizione delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate.

Obblighi generali del Cliente in relazione al Servizio

3. Il Cliente deve utilizzare il Servizio in base ai termini e alle condizioni di cui alla presente Sezione.
4. Il Cliente, non appena ricevute le Credenziali Personalizzate di Sicurezza, deve immediatamente adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le medesime Credenziali Personalizzate di Sicurezza seguendo le indicazioni inserite nelle Istruzioni Operative indicate all'Articolo 2.1.

ART. 10 PROVA DELLE OPERAZIONI E BLOCCO DEI FONDI PER OPERAZIONI DI PAGAMENTO IL CUI IMPORTO NON SIA NOTO IN ANTICIPO

1. L'addebito in Conto di Pagamento delle operazioni effettuate con il Servizio viene eseguito dalla Banca sulla base delle registrazioni effettuate dallo sportello automatico o dai terminali presso cui sono state eseguite le operazioni.
2. Nei confronti del Cliente fa prova la comunicazione scritta (scontrino) rilasciata dall'ATM, dal terminale P.O.S. o dall'apparecchiatura elettronica all'atto dell'operazione.
3. Nel caso in cui lo scontrino - ancorché richiesto - non venga emesso ovvero qualora il Cliente scelga di non richiedere la stampa dello scontrino prima di dare corso all'operazione di prelevamento o di acquisto - laddove vi sia la possibilità di accedere a tale scelta -, resta inteso che l'addebito in conto corrente verrà eseguito dalla Banca sulla base delle registrazioni effettuate automaticamente presso gli ATM, i terminali P.O.S. e le apparecchiature elettroniche, i cui Giornali di Fondo, riproducenti le suddette registrazioni, fanno piena prova nei confronti del Cliente.
4. Il Cliente riconosce espressamente l'estraneità della Banca ai rapporti intercorrenti tra il Cliente stesso e gli esercizi convenzionati per i beni acquistati e/o i servizi ottenuti tramite i terminali P.O.S o dall'apparecchiatura elettronica. In ogni caso, l'ordine di giroconto elettronico impartito mediante utilizzo del Servizio con addebito sul conto corrente collegato è

irrevocabile, la prova delle operazioni eseguite sarà validamente fornita per mezzo delle scritture contabili della Banca e delle registrazioni telefoniche effettuate dalla Banca e/o dalla Società incaricata del servizio.

5. Le informazioni relative a saldi e movimenti rese tramite le apparecchiature A.T.M. vengono fornite per ottimizzare con reciproco vantaggio il rapporto con il Cliente, ma le stesse trovano unica e probante conferma nelle comunicazioni periodiche inviate o rese disponibili dalla Banca ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 6 della Sezione I e di cui all'Articolo 4 della Sezione II.
6. Se l'operazione di pagamento è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'operazione nel momento in cui il Cliente dispone l'operazione di pagamento prestando il consenso, la Banca può bloccare i fondi sul Conto di Pagamento del Cliente solo se quest'ultimo ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.
7. La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

ART. 11 COMUNICAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE DI FURTO, SMARRIMENTO, APPROPRIAZIONE INDEBITA O USO NON AUTORIZZATO DELLA CARTA DI DEBITO

1. Il Cliente deve comunicare, senza indugio, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato della Carta di Debito alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato, con le modalità e secondo le procedure descritte nei successivi Articoli 13.1 e 13.2 di questa Sezione.
2. La comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato della Carta di Debito si considera ricevuta dalla Banca e, quindi, opponibile alla stessa, se effettuata nelle modalità previste nei successivi Articoli 13.1 e 13.2 di questa Sezione.

ART. 12 RESPONSABILITA' PER L'USO NON AUTORIZZATO DELLA CARTA DI DEBITO

1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'uso della Carta di Pagamento smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, verificatosi dopo la comunicazione prevista di cui al precedente Articolo 11.
2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta di Debito smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente quando la Banca non ha adempiuto all'obbligo di cui all'Articolo 9.1, lett. c) di questa Sezione oppure non esiga l'Autenticazione Forte del Cliente.
3. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita della Carta di Debito non potevano essere notati dallo stesso prima di disporre un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o di un soggetto terzo dalla stessa designato.
4. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più obblighi di cui all'Articolo 9, commi 3 e 4 e all'Articolo 11.1 di questa Sezione, il Cliente può sopportare, per un importo comunque non superiore complessivamente a 50 euro, la perdita relativa ad Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito della Carta di Debito conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.
5. Qualora abbia invece agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più obblighi di cui di cui all'Articolo 9, commi 3 e 4 e all'Articolo 11.1 di questa Sezione, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di Pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al precedente Articolo 12.4.

ART. 13 ADEMPIMENTI IN CASO DI SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE, APPROPRIAZIONE INDEBITA O USO NON AUTORIZZATO DELLA CARTA DI PAGAMENTO

1. La comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato della Carta di Debito deve essere immediatamente segnalata alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato ai sensi del precedente Articolo 11.
2. Il Cliente deve presentare denuncia senza ritardo all'Autorità Giudiziaria, fornendone immediata copia alla Banca su richiesta.
3. La segnalazione si considera ricevuta dalla Banca o dal soggetto terzo dalla stessa designato - ed è quindi opponibile agli stessi - nel momento in cui:
 - a) è effettuata dal Cliente contattando telefonicamente il soggetto terzo designato 24 ore su 24 al numero telefonico riportato sul sito web www.crvolterra.it;
 - b) è effettuata dal Cliente recandosi di persona presso la Banca.In relazione a tali comunicazioni non sono addebitabili costi al Cliente.
4. La Banca o il soggetto terzo dalla stessa designato, entro un termine massimo di 30 (trenta) minuti da quando hanno ricevuto la comunicazione di cui al precedente Articolo 13.3, provvedono al blocco del Servizio, ove esso non sia stato disposto dal Cliente.

ART. 14 BLOCCO DEL SERVIZIO E SOSTITUZIONE DELLA CARTA

1. Il Cliente può bloccare il Servizio:
 - a) contattando telefonicamente il soggetto terzo designato 24 ore su 24 al numero telefonico riportato sul sito web www.crvolterra.it;
 - b) recandosi di persona presso la Banca;
 - c) digitando in modo errato per "tre" volte consecutive il P.I.N. sulle apparecchiature elettroniche.

2. La Banca può bloccare il Servizio se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:
 - (a) sicurezza del Servizio;
 - (b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento del Servizio;
 - (c) mancato rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione;
 - (d) morte o sopravvenuta incapacità di agire del Titolare.
3. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco del Servizio, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne quando tale comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o dell'Unione Europea.
4. Quando non sussistono più le esigenze di cui al precedente Articolo 14.2 lettere a) e b) che hanno giustificato il blocco, la Banca deve sbloccare il Servizio o, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire il Servizio bloccato con uno di nuova emissione.
5. Quando non sussistono più le esigenze di cui al precedente Articolo 14.2 lettera c) che hanno giustificato il blocco, la Banca si riserva la facoltà di sbloccare il Servizio.

Comunicazione del blocco del Servizio

6. La comunicazione al Cliente è effettuata con la modalità previste dall'Articolo 20.2 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente) della Sezione I.

Sostituzione della Carta di Pagamento

7. In caso di malfunzionamento della Carta di Pagamento all'origine, con conseguente impossibilità di utilizzo della stessa, così come in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, falsificazione e contraffazione, la Banca, effettuati gli opportuni accertamenti tecnici, si riserva la facoltà di provvedere a sostituire la Carta al Titolare che ne faccia richiesta con una nuova Carta di Pagamento e contestuale estinzione di quella precedente.
8. La Banca provvederà a sostituire la Carta di Pagamento scaduta, senza necessità che il Cliente ne faccia richiesta.

ART. 15 RISCHI

1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi connessi all'irregolare utilizzo del Servizio in assenza di adeguata provvista sul conto corrente associato al Servizio e al conseguente recesso da parte della Banca dell'autorizzazione ad utilizzare il Servizio.
2. In tale caso, i dati relativi al Servizio ed alle generalità del Cliente sono comunicati, ai sensi della normativa vigente, alla C.A.I., istituita presso la Banca d'Italia.
3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi connessi alla mancata cura nella conservazione e riservatezza dell'uso del P.I.N. e della Carta di Debito.

ART. 16 COMMISSIONI E SPESE RELATIVE AL SERVIZIO

1. Il Servizio viene fornito a titolo oneroso, fermo restando il diritto della Banca al rimborso delle spese e delle commissioni connesse all'esecuzione delle disposizioni impartite, secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi.
2. Il Cliente è responsabile delle operazioni effettuate con il Servizio anche nel caso in cui il regolamento contabile avvenga successivamente alla chiusura del Conto di Pagamento o al recesso del Servizio.
3. In ogni caso, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo previsto per il Servizio relativamente al periodo di tempo di utilizzo del Servizio medesimo, secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi ed a tal fine autorizza la Banca ad addebitare sul conto corrente di corrispondenza il predetto corrispettivo.

ART. 17 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE E COMUNICAZIONI PERIODICHE ALLA CLIENTELA

1. Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate dalla Banca al Cliente e dal Cliente alla Banca devono avvenire con le modalità indicate all'Articolo 20 (Comunicazioni e notifiche) della Sezione I.
2. Con riferimento alle comunicazioni periodiche che la Banca deve fornire al Cliente si rinvia a quanto previsto all'Articolo 6 (Comunicazioni periodiche alla clientela) della Sezione I.
3. La Banca comunicherà al Cliente, con Supporto Durevole cartaceo o non cartaceo sulla base delle modalità prescelte dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, il sospetto di frode o l'effettiva frode, nonché di minacce alla sicurezza del Servizio, dando evidenza delle azioni intraprese o da intraprendere.
4. La Banca, nel caso di rilasci di nuove funzioni del Servizio che non comportino modifiche alle condizioni normative ed economiche del Contratto medesimo, comunicherà al Cliente l'attivazione delle predette nuove funzioni mediante Supporto Durevole cartaceo o non cartaceo sulla base delle modalità prescelte dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto.

ART. 18 DURATA E DIRITTO DI RECESSO

1. Il contratto relativo al Servizio è sottoscritto a tempo indeterminato, ancorché la Carta di Debito abbia una validità temporalmente determinata fino al termine indicato su di essa e scada, appunto, l'ultimo giorno del mese indicato sulle Carte stesse.
2. Il periodo di validità delle Carte è previsto a solo scopo di sicurezza e per permettere la loro sostituzione periodica, e non incide sulla durata a tempo indeterminato del contratto relativo al Servizio.
3. Fatta salva la prosecuzione del Servizio, concordata per iscritto, tra la Banca ed il Cliente con la medesima Carta di Debito

a valere su un diverso conto corrente, il contratto cessa i propri effetti con la chiusura per qualsiasi motivo del Conto di Pagamento. Nell'ipotesi in cui il Cliente sia delegato ad operare sul Conto di Pagamento, il contratto relativo al Servizio cessa altresì i suoi effetti in caso di revoca della delega ad operare sul predetto conto.

4. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso si rinvia all'Articolo 19 (Recesso) della Sezione I.

SEZIONE VI

CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI BANCA VIRTUALE

Capo A - Banca Virtuale Informativa

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- **"Autenticazione"** indica la procedura che consente alla Banca di verificare la validità dell'accesso al servizio di Banca Virtuale ed utilizzo del medesimo, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dalla Banca medesima, così come di seguito definite.
- **"Autenticazione Forte"** indica un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utilizzatore conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utilizzatore possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utilizzatore), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione. La Normativa PSD richiede l'Autenticazione Forte del Cliente quando quest'ultimo: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi
- **"Codice Utente"** indica una sequenza di caratteri alfanumerici da digitare per accedere al servizio di Banca Virtuale.
- **"Credenziali di Sicurezza Personalizzate"** indica le funzionalità personalizzate fornite al Cliente dalla Banca a fini dell'Autenticazione.
- **"O.T.P."** indica con acronimo inglese (One Time Password) il codice, calcolato in modo casuale e randomico, per l'accesso al servizio di Banca Virtuale e per autorizzare la modifica dei dati anagrafici.
- **"Password"** indica una serie di caratteri alfanumerici che costituisce la parola d'ordine per accedere al servizio di Banca Virtuale.

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE VI, Capo A, trovano applicazione esclusivamente con riferimento ai contratti che prevedono la prestazione del servizio di BANCA VIRTUALE di natura informativa collegato a determinati rapporti in essere con la Banca.

ART. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio di Banca Virtuale di natura informativa fornito dalla Banca consente al Cliente (intestatario del servizio medesimo, di seguito il "Servizio"), esclusivamente a seguito di accesso diretto o tramite reindirizzamento al sito internet www.crvolterra.it con le modalità di cui al successivo Articolo 4 (Credenziali di accesso e di utilizzo del Servizio), di ottenere informazioni sui rapporti indicati sul modulo contrattuale in fase di adesione al Servizio o successivamente, utilizzando i propri dispositivi tecnici, a propria cura e spese, (quali ad es. un personal computer, uno smartphone, un tablet, ecc.) collegati alla rete internet.
2. La Banca, per l'espletamento del Servizio, può avvalersi di una terza società, con la quale la Banca ha stipulato un apposito accordo per la gestione del Servizio. Detto accordo prevede rigorosi obblighi di riservatezza ed adeguati presidi tecnologici per la sicurezza delle informazioni fornite.

ART. 3 ORARI DI UTILIZZO

1. L'utilizzo del Servizio da parte del Cliente è consentito 24 ore su 24 con limitazioni di orario in relazione alla funzione o attività richiesta.

ART. 4 CREDENZIALI DI ACCESSO E DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

1. L'accesso e l'utilizzo del Servizio vengono consentiti da un set di Credenziali di Sicurezza Personalizzate fornite all'atto dell'adesione al Servizio. La Banca si riserva la facoltà di modificare successivamente tale set di Credenziali di Sicurezza Personalizzate, costituite da Codice Utente, Password e O.T.P., per ragioni legate alla migliore fruizione del Servizio e alla sua sicurezza, comunicandole al Cliente con modalità elettronica.
2. Le Credenziali di Sicurezza Personalizzate sono strettamente personali, non possono essere cedute a terzi; il Cliente è tenuto alla massima riservatezza nell'uso delle credenziali di accesso e alla loro conservazione in luogo separato e/o non riconducibile al Servizio.

3. L'utilizzo del Servizio avviene tramite le credenziali di accesso indicate al precedente Articolo 4.1, della presente Sezione, Capo A.

ART. 5 AUTENTICAZIONE FORTE DEL CLIENTE

1. L'inserimento delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate consente alla Banca di applicare l'Autenticazione Forte del Cliente ai sensi e per gli effetti della normativa PSD.

ART. 6 OBBLIGHI GENERALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO

Obblighi generali della Banca in relazione al Servizio

1. La Banca:
 - (a) deve garantire che le Credenziali di Sicurezza Personalizzate indicate nell'Articolo 4 della presente Sezione, Capo A, siano accessibili unicamente a colui che è abilitato ad utilizzare il Servizio;
 - (b) non deve attivare al Cliente servizi analoghi al Servizio non richiesti dal Cliente, a meno che il Servizio e/o le Credenziali di Sicurezza Personalizzate debbano essere sostituite;
 - (c) deve assicurare che il Cliente abbia sempre a sua disposizione strumenti adeguati per:
 - (c.i) effettuare in modo efficace la notifica alla Banca in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, secondo le modalità indicate nell'Articolo 8 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali di accesso al Servizio) della presente Sezione, Capo A; o
 - (c.ii) richiedere lo sblocco del Servizio se la Banca ha provveduto a bloccarlo secondo quanto previsto negli Articoli 10.1 e 10.2 (Blocco del Servizio) della presente Sezione, Capo A;
 - (d) deve adoperarsi per impedire qualsiasi uso del Servizio dopo che il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato delle credenziali sono stati notificati alla Banca.

Obblighi generali del Cliente

3. Il Cliente deve utilizzare il Servizio in base ai termini e alle condizioni di cui alla presente Sezione, Capo B.
4. Il Cliente, non appena ricevute le Credenziali di Sicurezza Personalizzate, deve immediatamente adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate medesime

ART. 7 SOGGETTI AUTORIZZATI E RAPPORTI INDICATI

1. Il Servizio può essere rilasciato ad unico intestatario, che sia titolare dei rapporti sui quali è attivato il Servizio. Il Servizio non può essere intestato al delegato ad operare sui predetti rapporti, salvo che risulti intestatario/cointestatario di un conto corrente tra quelli abilitati.
2. Nel caso in cui il Servizio sia rilasciato su rapporti cointestati con facoltà disgiunta, il contratto può essere intestato ad uno solo dei cointestatari.
3. Con riferimento alla clientela diversa dalle persone fisiche, il Servizio deve essere richiesto dal Legale Rappresentante ed il contratto viene intestato direttamente all'ente rappresentato, titolare dei rapporti sui quali è attivato il Servizio medesimo.
4. Il Servizio non può essere rilasciato sui rapporti cointestati a firme congiunte.

ART. 8 COMUNICAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE DI FURTO, SMARRIMENTO, APPROPRIAZIONE INDEBITA O USO NON AUTORIZZATO DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO/UTILIZZO AL SERVIZIO

1. Il Cliente deve comunicare, senza indugio, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate e, pertanto, del Servizio, di cui all'Articolo 4 (Credenziali di accesso e di utilizzo del Servizio) di questa Sezione, Capo A, alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato, con le modalità e secondo le procedure descritte nel successivo Articolo 9 (Obblighi del Titolare in caso di smarrimento o sottrazione delle credenziali di accesso) di questa Sezione, Capo A.
2. La comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate si considera ricevuta dalla Banca e, quindi, opponibile alla stessa, se effettuata nelle modalità previste nel successivo Articolo 9 (Obblighi del Titolare in caso di smarrimento o sottrazione delle credenziali di accesso) di questa Sezione, Capo A.

ART. 9 OBBLIGHI DEL CLIENTE IN CASO DI SMARRIMENTO O SOTTRAZIONE DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO/UTILIZZO AL SERVIZIO

1. Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 6 (Obblighi generali in relazione all'utilizzo del Servizio) della presente Sezione, Capo A, la comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate deve essere immediatamente segnalata alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato.
2. Il Cliente deve presentare denuncia senza ritardo all'Autorità Giudiziaria, fornendone immediata copia alla Banca su richiesta.
3. La segnalazione si considera ricevuta dalla Banca o dal soggetto terzo dalla stessa designato - ed è quindi opponibile agli stessi - nel momento in cui:
 - a) è effettuata personalmente dal Cliente tramite l'accesso al Servizio;
 - b) è effettuata dal Cliente contattando telefonicamente il soggetto terzo designato 24 ore su 24 al numero telefonico riportato

sul sito web www.crvolterra.it;

c) è effettuata dal Cliente recandosi di persona presso la Banca.

4. La Banca o il soggetto terzo dalla stessa designato, entro un termine massimo di 30 (trenta) minuti da quando hanno ricevuto la comunicazione di cui al precedente Articolo 9.3, provvedono al blocco delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, ove esso non sia stato disposto dal Cliente.

ART. 10 BLOCCO DEL SERVIZIO

1. Il Cliente può bloccare il Servizio:
 - a) contattando telefonicamente il soggetto terzo designato 24 ore su 24 ed al numero telefonico riportati sul sito web www.crvolterra.it;
 - b) recandosi di persona presso la Banca;
 - c) direttamente dal proprio applicativo tramite l'apposita funzione;
 - d) digitando in modo errato per 3 "tre" volte consecutive la Password (.
2. La Banca può bloccare il Servizio se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:
 - (a) sicurezza del Servizio;
 - (b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento del Servizio
 - (c) assenza od inesattezza nell'indicazione del cellulare e dell'indirizzo a cui poter inoltrare le Credenziali di Sicurezza Personalizzate e le conferme delle variazioni effettuate tramite il Servizio.
3. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco del Servizio, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne quando tale comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie.
4. Quando non sussistono più le esigenze di cui al precedente Articolo 10.2 della presente Sezione che hanno giustificato il blocco, la Banca deve sbloccare il Servizio o, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire il servizio bloccato con uno di nuova emissione.

Comunicazione del blocco del Servizio

5. La comunicazione al Cliente è effettuata con la modalità previste dall'Articolo 20.2 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente) della Sezione I.

ART. 11 RISCHI ED ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DELLA BANCA

1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi insiti nella trasmissione dei dati tramite la rete Internet, per i quali assume piena e totale responsabilità.
2. Il Cliente prende atto che la responsabilità della Banca è esclusa se la mancata fornitura del Servizio è dipendente da caso fortuito, causa di forza maggiore (ivi compreso lo sciopero del personale della Banca) ovvero dall'adempimento di obblighi ad essa imposti da norme di legge nazionali o dell'Unione Europea (ivi espressamente inclusi i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità).
3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi connessi alla mancata cura nella conservazione e riservatezza nell'uso delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate.

ART. 12 COMMISSIONI E SPESE RELATIVE AL SERVIZIO

1. Il Servizio viene fornito a titolo oneroso.
2. In ogni caso, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo previsto per il Servizio relativo al periodo di tempo di utilizzo del Servizio stesso secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi ed a tal fine il Cliente autorizza la Banca ad addebitare sul conto corrente indicato nel modulo contrattuale il predetto corrispettivo.
3. Sono a carico del Cliente i canoni dovuti per l'utilizzo delle linee telefoniche e telematiche, nonché tutte le spese che il Cliente dovesse sostenere per apparati tecnici necessari per il collegamento, l'utilizzo dei servizi telematici, le spese per eventuali software personalizzati, a seconda delle esigenze di volta in volta manifestate.

ART. 13 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE

1. Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate dalla Banca al Cliente e dal Cliente alla Banca devono avvenire con le modalità indicate all'Articolo 20 (Comunicazioni e notifiche) della Sezione I.

Comunicazioni periodiche alla clientela

2. Si rinvia a quanto previsto all'Articolo 6 (Comunicazioni periodiche alla clientela) della Sezione I.
3. La Banca invierà notifica al Cliente, in caso di frode sospetta o effettiva o di minacce alla sicurezza, mediante invio di messaggi nell'area riservata del Servizio, con evidenza delle azioni intraprese o da intraprendere.
4. La Banca, nel caso rilasci nuove funzioni del Servizio che non comportino modifiche alle condizioni normative ed economiche del Contratto, comunicherà al Cliente l'attivazione delle funzioni mediante avviso nell'area riservata del Servizio.

ART. 14 DURATA, DIRITTO DI RECESSO E CLAUSOLA DI RINVIO

1. Il contratto relativo al Servizio è sottoscritto a tempo indeterminato, fatta salva la chiusura per qualsiasi motivo di tutti i rapporti su cui è fornito il Servizio ed indicati nel modulo contrattuale. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso si

- rinvia all'Articolo 19 (Recesso) della Sezione I.
2. La Banca si riserva la facoltà di procedere alla revoca del Servizio nel caso di mancato accesso per un periodo pari a 12 (dodici) mesi dalla data di ultimo accesso al Servizio.
 3. Per tutto ciò che non è espressamente disciplinato in tale Sezione, si applicano al Servizio anche le disposizioni, ove compatibili, contenute nella Sezione II (NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO) del Fascicolo a cui si fa espresso rinvio.

SEZIONE VI CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI BANCA VIRTUALE

Capo B - Banca Virtuale Dispositiva

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- **"Autenticazione"** indica la procedura che consente alla Banca di verificare la validità dell'accesso al servizio di Banca Virtuale ed utilizzo del medesimo, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dalla Banca medesima, così come di seguito definite.
- **"Autenticazione Forte"** indica un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utilizzatore conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utilizzatore possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utilizzatore), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione. La Normativa PSD richiede l'Autenticazione Forte del Cliente quando quest'ultimo: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.
- **"Codice Utente"** indica una sequenza di caratteri alfanumerici da digitare per accedere al servizio di Banca Virtuale.
- **"Credenziali di Sicurezza Personalizzate"** indicano le funzionalità personalizzate fornite al Cliente dalla Banca a fini dell'Autenticazione.
- **"O.T.P."** indica con acronimo inglese (One Time Password) il codice, calcolato in modo casuale e randomico, per l'accesso al servizio di Banca Virtuale, per autorizzare la modifica dei dati anagrafici e per l'utilizzo del servizio di Banca Virtuale dispositiva.
- **"Password"** indica una serie di caratteri alfanumerici che costituisce la parola d'ordine per accedere al servizio di Banca Virtuale.
- **"Strumenti di Pagamento"** indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento.

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE VI, Capo B, trovano applicazione esclusivamente con riferimento ai contratti che prevedono la prestazione del servizio di BANCA VIRTUALE di natura dispositiva ed anche informativa collegato a determinati rapporti in essere con la Banca.

ART. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio di Banca Virtuale di natura dispositiva fornito dalla Banca consente al Cliente (intestatario del servizio medesimo, di seguito il "Servizio"), esclusivamente a seguito di accesso diretto o tramite reindirizzamento al sito internet www.crvolterra.it con le modalità di cui al successivo Articolo 4 (Credenziali Personalizzate di Sicurezza e di utilizzo del Servizio), di ottenere informazioni sui rapporti indicati nel modulo contrattuale in fase di adesione al Servizio o successivamente, e di dare esecuzione alle specifiche attività - di carattere dispositivo e/o informativo - abilitate o che venissero in seguito rese disponibili utilizzando i dispositivi tecnici, a propria cura e spese, (quali ad es. un personal computer, uno smartphone, un tablet, ecc.) collegati alla rete internet.

Tale Servizio è uno Strumento di Pagamento.

2. La Banca rende disponibile al Cliente il Manuale Utente relativo al Servizio nell'Area Riservata del Servizio medesimo. Gli aggiornamenti al Manuale Utente, tempo per tempo introdotti, saranno comunicati alla clientela nell'Area Riservata del Servizio medesimo.
3. La Banca, per l'espletamento del Servizio, può avvalersi di una terza società, con la quale la Banca ha stipulato un apposito accordo per la gestione del Servizio. Detto accordo prevede rigorosi obblighi di riservatezza ed adeguati presidi tecnologici per la sicurezza delle transazioni e delle informazioni fornite.

ART. 3 ORARI DI UTILIZZO

1. L'utilizzo del Servizio da parte del Cliente è consentito 24 ore su 24 con limitazioni di orario in relazione alla funzione o attività richiesta.

ART. 4 CREDENZIALI DI SICUREZZA PERSONALIZZATE E DI UTILIZZO DEL SERVIZIO**Versione contratti per PRIVATI**

1. L'accesso e l'utilizzo del Servizio vengono consentiti da un set di Credenziali di Sicurezza Personalizzate fornite all'atto dell'adesione al Servizio. La Banca si riserva la facoltà di modificare successivamente tale set di Credenziali di Sicurezza Personalizzate, costituite da Codice Utente, Password e O.T.P., per ragioni legate alla migliore fruizione del Servizio e alla sua sicurezza, comunicandole al Cliente con modalità elettronica.
2. Le Credenziali di Sicurezza Personalizzate sono strettamente personali e non possono essere cedute a terzi; il Cliente è tenuto alla massima riservatezza nell'uso delle credenziali e alla loro conservazione in luogo separato e/o non riconducibile al Servizio.
3. Qualora il Cliente impartisca disposizioni in circostanze di indisponibilità del sistema, esse potranno essere accolte come prenotazioni e prontamente eseguite al ripristino della normale funzionalità.
Il Cliente non potrà utilizzare, per le operazioni dispositive, la funzione di posta elettronica disponibile sulla rete Internet pubblica. Le operazioni disposte mediante posta elettronica non verranno accettate o eseguite dalla Banca, senza alcun obbligo di comunicazione nei confronti del Cliente. La funzione di posta elettronica è da utilizzare esclusivamente per le comunicazioni non dispositive tra Cliente/Banca e Banca/Cliente.

Versione contratti BUSINESS

4. L'accesso e l'utilizzo del Servizio vengono consentiti da un set di Credenziali di Sicurezza Personalizzate fornite all'atto dell'adesione al Servizio. Qualora il Servizio sia intestato ad una persona giuridica, il Cliente ha la possibilità, tramite parametrizzazioni impostate in piena autonomia, di abilitare, anche successivamente all'adesione al Servizio, i propri collaboratori all'accesso ed utilizzo totale o parziale del Servizio sui singoli rapporti abilitati. La Banca si riserva la facoltà di modificare successivamente tale set di Credenziali di Sicurezza Personalizzate, costituite da Codice Utente, Password e O.T.P., per ragioni legate alla migliore fruizione del Servizio e alla sua sicurezza, comunicandole al Cliente con modalità elettronica.
5. Le Credenziali di Sicurezza Personalizzate sono strettamente personali e non possono essere cedute terzi; il Cliente è tenuto alla massima riservatezza nell'uso delle credenziali di accesso e alla loro conservazione in luogo separato e/o non riconducibile al Servizio.
6. Qualora il Cliente impartisca disposizioni in circostanze di indisponibilità del sistema, esse potranno essere accolte come prenotazioni e prontamente eseguite al ripristino della normale funzionalità.
7. Il Cliente non potrà utilizzare, per le operazioni dispositive, la funzione di posta elettronica disponibile sulla rete Internet. Le operazioni disposte mediante posta elettronica non verranno accettate o eseguite dalla Banca, senza alcun obbligo di comunicazione nei confronti del Cliente. La funzione di posta elettronica è da utilizzare esclusivamente per le comunicazioni non dispositive tra Cliente/Banca e Banca/Cliente.

ART. 5 AUTENTICAZIONE FORTE DEL CLIENTE

1. L'inserimento delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, sia in fase di accesso che di autorizzazione delle Operazioni di Pagamento, consente alla Banca di applicare l'Autenticazione Forte del Cliente ai sensi e per gli effetti della normativa PSD.

ART. 6 OBBLIGHI GENERALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO**Obblighi generali della Banca**

1. La Banca:
 - (a) deve garantire che le Credenziali di Sicurezza Personalizzate indicate nell'Articolo 4 della presente Sezione, Capo B, siano accessibili unicamente a colui che è abilitato ad utilizzare il Servizio;
 - (b) non deve attivare al Cliente servizi analoghi al Servizio non richiesti dal Cliente, a meno che il Servizio e/o le Credenziali di Sicurezza Personalizzate debbano essere sostituite;
 - (c) deve assicurare che il Cliente abbia sempre a sua disposizione strumenti adeguati per:
 - (c.i) effettuare in modo efficace la notifica alla Banca in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate o uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate e, pertanto, del Servizio, secondo le modalità indicate nell'Articolo 10 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate) della presente Sezione, Capo B; o
 - (c.ii) richiedere lo sblocco del Servizio se la Banca ha provveduto a bloccarlo secondo quanto previsto negli Articoli 13.1 e 13.2 (Blocco del Servizio) della presente Sezione, Capo B;
 - (d) deve adoperarsi per impedire qualsiasi uso del Servizio dopo che il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato delle credenziali sono stati notificati alla Banca.
2. La Banca è responsabile dei rischi derivanti dalla spedizione delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate.

Obblighi generali del Cliente

3. Il Cliente deve utilizzare il Servizio in base ai termini e alle condizioni di cui alla presente Sezione, Capo B.
4. Il Cliente, non appena ricevute le Credenziali di Sicurezza Personalizzate, deve immediatamente adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate e del Servizio

ART. 7 SOGGETTI AUTORIZZATI E RAPPORTI INDICATI

1. Il Servizio può essere rilasciato ad un unico intestatario, che sia titolare dei rapporti (Conti di Pagamento o contratti relativi alla prestazione di servizi di investimento) su cui è attivato il Servizio. Il Servizio non può essere intestato al delegato ad operare sui predetti rapporti, salvo che risulti intestatario/cointestatario di un conto corrente tra quelli abilitati.
2. Nel caso in cui il Servizio sia rilasciato su rapporti cointestati con facoltà disgiunta il contratto può essere intestato ad uno solo dei cointestatori.
3. Con riferimento alla clientela diversa dalle persone fisiche, il Servizio deve essere richiesto dal legale rappresentante ed il contratto viene intestato direttamente all'ente rappresentato, titolare dei rapporti sui quali è attivato il Servizio medesimo.
4. Il Servizio non può essere rilasciato sui rapporti cointestati a firme congiunte o, qualora il Cliente sia una persona giuridica, quando nello Statuto sia prevista l'autorizzazione congiunta delle disposizioni da parte di più soggetti.

ART. 8 LIMITI DI UTILIZZO

1. Il Cliente, per le operazioni dispositive, è tenuto ad operare, in ogni caso, nei limiti contrattualmente previsti e, per le Operazioni di pagamento, entro il saldo disponibile dei Conti di Pagamento indicati su cui è rilasciato il Servizio.

L'Articolo 2 che segue si applica solo ai contratti per PRIVATI

2. Il Cliente prende atto che è in ogni caso preclusa la possibilità di richiedere l'esecuzione di operazioni in titoli "ad alto rischio" ai sensi del documento Consob sui rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari (Delibera Consob n. 16190/2007 e successive modifiche ed integrazioni), quali, ad esempio le operazioni in strumenti derivati (ad eccezione dei Warrant e dei Covered Warrant) e le operazioni eseguite al di fuori dei mercati organizzati regolamentati e degli MTF (Multilateral Trading Facility). Il Cliente prende altresì atto che, qualora il Sistema Informativo della Banca ravvisi una operazione in titoli non congruente con il profilo di rischio del Cliente, ovvero un'operazione in conflitto di interessi, tali circostanze impediranno l'esecuzione della disposizione.

ART. 9 PROVA DELLE OPERAZIONI

1. Le comunicazioni telematiche con la Banca intrattenute dal Cliente e le operazioni del medesimo disposte verranno registrate da apposite apparecchiature elettroniche. Gli atti, i dati, i documenti, le comunicazioni e quant'altro posto in essere dal Cliente mediante l'utilizzo delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate hanno valore di sottoscrizione elettronica equiparata a quella cartacea e sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge. Le comunicazioni e le scritturazioni contabili operate dalla Banca in relazione al Servizio costituiscono piena prova delle operazioni eseguite.
2. Il Cliente riconosce fin d'ora validi gli addebiti e gli accrediti operati dalla Banca in conseguenza dell'utilizzo del Servizio. Le parti si danno reciprocamente atto che, tenuto conto della natura del Servizio, la prova delle operazioni eseguite sarà validamente fornita per mezzo delle scritture contabili della Banca e delle registrazioni effettuate dalla Banca e/o dalla società incaricata di fornire il Servizio.
3. Le informazioni relative a saldi e movimenti vengono fornite dalla Banca per ottimizzare con reciproco vantaggio il rapporto con il Cliente, ma le stesse trovano unica e probante conferma nelle comunicazioni inviate o rese disponibili dalla Banca ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 6 della Sezione I e di cui all'Articolo 4 della Sezione II.
4. La Banca, su richiesta del Cliente, mette a disposizione dello stesso un'informativa elettronica tramite cui il Cliente viene tempestivamente informato delle transazioni effettuate.

ART. 10 COMUNICAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE DI FURTO, SMARRIMENTO, APPROPRIAZIONE INDEBITA DELLE CREDENZIALI PERSONALIZZATE DI SICUREZZA O USO NON AUTORIZZATO DELLE CREDENZIALI E DEL SERVIZIO

1. Il Cliente deve comunicare, senza indugio, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate o l'uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate e, pertanto, del Servizio alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato, con le modalità e secondo le procedure descritte nel successivo Articolo 12 di questa Sezione, Capo B.
2. La comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate e, pertanto, del Servizio, si considera ricevuta dalla Banca e, quindi, opponibile alla stessa, se effettuata nelle modalità previste nel successivo Articolo 12 (Adempimenti in caso di smarrimento o sottrazione delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate) di questa Sezione, Capo B.

ART. 11 RESPONSABILITA' PER L'USO NON AUTORIZZATO DELLE CREDENZIALI DI SICUREZZA PERSONALIZZATE E DEL SERVIZIO

1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'uso indebito del Servizio, verificatosi dopo la comunicazione prevista di cui al precedente Articolo 10.
2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo del servizio in conseguenza delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate smarrite, sottratte o utilizzate indebitamente quando la Banca

non ha adempiuto all'obbligo di cui all'Articolo 6.1, lett. c) di questa Sezione, Capo B oppure non esiga l'Autenticazione Forte del Cliente.

3. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita delle Credenziali di Sicurezza personalizzate non potevano essere notati dallo stesso prima di disporre un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca o soggetto terzo dalla stessa designato.
4. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più obblighi di cui all'Articolo 6, commi 3 e 4 e all'Articolo 10.1 di questa Sezione, Capo B, il Cliente può sopportare, per un importo comunque non superiore complessivamente a 50 euro, la perdita relativa ad Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito del Servizio conseguente al furto, smarrimento o appropriazione indebita delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate.
5. Qualora abbia invece agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più obblighi di cui all'Articolo 6, commi 3 e 4 e all'Articolo 10.1 di questa Sezione, Capo B, il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di Pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 50 euro di cui al precedente Articolo 11.4.

ART. 12 ADEMPIMENTI IN CASO DI SMARRIMENTO, SOTTRAZIONE APPROPRIAZIONE INDEBITA O USO NON AUTORIZZATO DELLE CREDENZIALI PERSONALIZZATE DI SICUREZZA

1. La comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato delle Credenziali Personalizzate di Sicurezza deve essere immediatamente segnalata alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato ai sensi del precedente Articolo 10.
2. Il Cliente deve presentare denuncia senza ritardo all'Autorità Giudiziaria, fornendone immediata copia alla Banca su richiesta.
3. La segnalazione si considera ricevuta dalla Banca o dal soggetto terzo dalla stessa designato - ed è quindi opponibile agli stessi - nel momento in cui:
 - a) è effettuata personalmente dal Cliente tramite l'accesso al Servizio;
 - b) è effettuata dal Cliente contattando telefonicamente il soggetto terzo designato 24 ore su 24 ed al numero telefonico riportati sul sito web www.crvolterra.it;
 - c) è effettuata dal Cliente recandosi di persona presso la Banca.In relazione a tali comunicazioni non sono addebitabili costi al Cliente.
4. La Banca o il soggetto terzo dalla stessa designato, entro un termine massimo di 30 (trenta) minuti da quando hanno ricevuto la comunicazione di cui al precedente Articolo 12.3, provvedono al blocco delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, ove esso non sia stato disposto dal Cliente.

ART. 13 BLOCCO DEL SERVIZIO

1. Il Cliente può bloccare il Servizio:
 - a) contattando telefonicamente il soggetto terzo designato 24 ore su 24 ed al numero telefonico riportati sul sito web www.crvolterra.it;
 - b) recandosi di persona presso la Banca;
 - c) direttamente dal proprio applicativo tramite l'apposita funzione;
 - d) digitando in modo errato per 3 "tre" volte consecutive la Password
2. La Banca può bloccare il Servizio se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:
 - (a) sicurezza del Servizio;
 - (b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento del Servizio;
 - (c) mancato rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 8 (Limiti di utilizzo) della presente Sezione, Capo B.
 - (d) assenza od inesattezza nell'indicazione del cellulare e dell'indirizzo a cui poter inoltrare le Credenziali di Sicurezza Personalizzate e le conferme delle variazioni e delle autorizzazioni disposte tramite il Servizio.
3. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco del Servizio, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne quando tale comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o dell'Unione Europea.
4. Quando non sussistono più le esigenze di cui al precedente Articolo 13.2 lettere (a) e (b) della presente Sezione, Capo B che hanno giustificato il blocco, la Banca deve sbloccare il Servizio o, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire il Servizio bloccato con uno di nuova emissione.
5. Quando non sussistono più le esigenze di cui al precedente Articolo 13.2 lettera (c) della presente Sezione, Capo B che hanno giustificato il blocco, la Banca si riserva la facoltà di sbloccare il Servizio.

Comunicazione del blocco del Servizio

6. La comunicazione al Cliente è effettuata con la modalità previste dall'Articolo 20.2 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente) della Sezione I.

ART. 14 RISCHI ED ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DELLA BANCA

1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi insiti nella trasmissione dei dati tramite la rete Internet, per i quali assume piena e totale responsabilità.

2. Il Cliente prende atto che la responsabilità della Banca è esclusa se la mancata fornitura del Servizio è dipendente da caso fortuito, causa di forza maggiore (ivi compreso lo sciopero del personale della Banca) ovvero dall'adempimento di obblighi ad essa imposti da norme di legge nazionali o dell'Unione Europea (ivi espressamente inclusi i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità).
3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi connessi alla mancata cura nella conservazione e riservatezza nell'uso delle credenziali di accesso.

ART. 15 COMMISSIONI E SPESE RELATIVE AL SERVIZIO

1. Il Servizio viene fornito a titolo oneroso.
2. In ogni caso, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo previsto per il Servizio relativo al periodo di tempo di utilizzo del Servizio stesso secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi e a tal fine il Cliente autorizza la Banca ad addebitare sul conto corrente indicato nel modulo contrattuale il predetto corrispettivo.
3. Sono a carico del Cliente i canoni dovuti per l'utilizzo delle linee telefoniche e telematiche, nonché tutte le spese che il Cliente dovesse sostenere per apparati tecnici necessari per il collegamento, l'utilizzo dei servizi telematici, le spese per eventuali software personalizzati, a seconda delle esigenze di volta in volta manifestate.

ART. 16 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE

1. Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate dalla Banca al Cliente e dal Cliente alla Banca devono avvenire con le modalità indicate all'Articolo 20 (Comunicazioni e notifiche) della Sezione I.

Comunicazioni periodiche alla clientela

2. Si rinvia a quanto previsto all'Articolo 6 (Comunicazioni periodiche alla clientela) della Sezione I.
3. La Banca comunicherà al Cliente il sospetto di frode o l'effettiva frode, nonché di minacce alla sicurezza del Servizio, mediante invio di messaggi nell'area riservata del Servizio, dando evidenza delle azioni intraprese o da intraprendere.
4. La Banca, nel caso rilasci nuove funzioni del Servizio che non comportino modifiche alle condizioni normative ed economiche del Contratto, comunicherà al Cliente l'attivazione delle funzioni mediante avviso nell'area riservata del Servizio.

ART. 17 DURATA, DIRITTO DI RECESSO E CLAUSOLA DI RINVIO

1. Il contratto relativo al Servizio è sottoscritto a tempo indeterminato, fatta salva la chiusura per qualsiasi motivo di tutti i rapporti su cui è fornito il Servizio ed indicati nel modulo contrattuale. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso si rinvia all'Articolo 19 (Recesso) della Sezione I.
2. La Banca si riserva altresì la facoltà di recedere dal contratto relativo al Servizio nel caso di mancato accesso al medesimo per un periodo pari a 12 mesi dalla data di ultimo accesso al Servizio.
3. Per tutto ciò che non è espressamente disciplinato in tale Sezione, si applicano al Servizio - ed in particolare ai singoli Servizi di Pagamento disposti attraverso di esso - anche le disposizioni, ove compatibili, contenute nella Sezione II (NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO) e III (CONDIZIONI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO) del Fascicolo a cui si fa espresso rinvio.

SEZIONE VII CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO "SMS ALERT"

DEFINIZIONI

I termini di seguito elencati ed utilizzati con la lettera iniziale maiuscola in questa Sezione, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

- "**Gestore telefonico**" indica la società che gestisce una determinata linea telefonica e con cui il Cliente ha stipulato un apposito accordo per il servizio di telefonia mobile.
- "**SMS**" indica con acronimo inglese (Short Message Service) il servizio telefonico di messaggistica breve.

ART. 1 PREMESSA

1. Le norme di cui alla presente SEZIONE VII trovano applicazione esclusivamente con riferimento ai contratti che prevedono la prestazione del servizio di "SMS ALERT", servizio che consente al Cliente di ottenere informazioni sui rapporti indicati.

ART. 2 OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio "SMS Alert" (di seguito anche il "Servizio") fornito dalla Banca consente al Cliente, titolare di un rapporto di conto

corrente aperto presso la Banca, di ricevere, sul proprio apparecchio telefonico abilitato alla ricezione di SMS, le informazioni riguardanti i rapporti indicati nel modulo contrattuale relative alle operazioni eseguite, ad esclusione di quelle disposte dal Cliente stesso allo sportello.

2. La Banca, per l'espletamento del Servizio, invia gli SMS al Gestore Telefonico cui compete l'inoltro all'apparecchio telefonico del Cliente.
3. La Banca, per l'espletamento del Servizio, può avvalersi di una società terza, con la quale la Banca ha stipulato un apposito accordo per la gestione del Servizio. Detto accordo prevede rigorosi obblighi di riservatezza ed adeguati presidi tecnologici per la sicurezza delle transazioni e delle informazioni fornite.

ART. 3 ORARI DI UTILIZZO

1. L'utilizzo del Servizio da parte del Cliente è consentito 24 ore su 24.

ART. 4 IDENTIFICAZIONE CLIENTE

1. L'identificazione del Cliente avviene tramite la ricezione di SMS da parte dell'apparecchio telefonico indicato nel modulo contrattuale.

ART. 5 SOGGETTI AUTORIZZATI E RAPPORTI INDICATI

1. Il Servizio può essere rilasciato ad un unico intestatario; il Cliente può essere titolare o delegato sui rapporti indicati nel modulo contrattuale e su cui è fornito il Servizio.
2. Nel caso in cui il Servizio sia rilasciato su rapporti cointestati con facoltà disgiunta il contratto può essere intestato ad uno solo dei cointestatori; nel caso in cui il Servizio sia intestato al soggetto delegato ad operare sul rapporto, la sua attivazione deve essere autorizzata dall'intestatario/dai cointestatori del rapporto medesimo.
3. Con riferimento alla clientela diversa dalle persone fisiche, il Servizio deve essere richiesto dal legale rappresentante ed il contratto può essere intestato direttamente all'ente rappresentato o al legale rappresentante medesimo od ai nominativi da questo delegati.

ART. 6 OBBLIGHI GENERALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO

Obblighi generali della Banca

1. La Banca deve garantire che gli SMS vengano inviati, tramite il Gestore Telefonico, all'apparecchio telefonico indicato nel modulo contrattuale.

Obblighi generali del Cliente

2. Il Cliente deve utilizzare il Servizio in base ai termini e alle condizioni di cui alla presente Sezione VII.
3. Il Cliente deve adottare tutte le misure idonee a garantire la conservazione ed il funzionamento dell'apparecchio telefonico indicato nel modulo contrattuale.

ART. 7 PROVA DELLE OPERAZIONI

1. Le operazioni disposte dal Cliente verranno registrate da apposite apparecchiature elettroniche.
2. Il Cliente riconosce fin d'ora validi gli addebiti operati dalla Banca in conseguenza dell'utilizzo del Servizio. Le parti si danno reciprocamente atto che, tenuto conto della natura del Servizio, la prova delle operazioni eseguite sarà validamente fornita per mezzo delle scritture contabili della Banca e delle registrazioni effettuate dalla Banca e/o dalla società incaricata di fornire il Servizio.
3. Le informazioni relative a movimenti vengono fornite dalla Banca per ottimizzare con reciproco vantaggio il rapporto con il Cliente, ma le stesse trovano unica e probante conferma nelle comunicazioni inviate o rese disponibili dalla Banca; in particolare tutte le informazioni acquisibili tramite il Servizio, relative a saldi, movimenti e conferme di operazioni, trovano unica e probante conferma nell'estratto conto del conto corrente indicato nel modulo contrattuale.

ART. 8 BLOCCO DEL SERVIZIO

1. Il Cliente può bloccare il Servizio recandosi di persona presso la Banca.
2. La Banca può bloccare il Servizio se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:
(a) sicurezza del Servizio;
(b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento del Servizio.
3. Quando la Banca ritiene di procedere al blocco del Servizio, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, tranne quando tale comunicazione è contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie.
4. Quando non sussistono più le esigenze che hanno giustificato il blocco, la Banca deve sbloccare il Servizio o, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire il Servizio bloccato con uno di nuova emissione.

Comunicazione del blocco del Servizio

5. La comunicazione al Cliente è effettuata con la modalità previste dall'Articolo 20.2 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente) della Sezione I.

ART. 9 RISCHI ED ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ DELLA BANCA

1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi insiti nella messa a disposizione e trasmissione dei dati tramite linea telefonica, per i quali assume piena e totale responsabilità e che pertanto non potranno gravare sulla Banca.
2. Il Cliente prende atto che la responsabilità della Banca è esclusa se la mancata fornitura del Servizio è dipendente da caso fortuito, causa di forza maggiore (ivi compreso lo sciopero del personale della Banca) ovvero dall'adempimento di obblighi ad essa imposti da norme di legge nazionali o comunitarie (ivi espressamente inclusi i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità).
3. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei rischi connessi alla mancata cura nella conservazione e cura dell'apparecchio telefonico indicato nel modulo contrattuale.

ART. 10 CONDIZIONI ECONOMICHE E SPESE RELATIVE AL SERVIZIO

1. Il Servizio viene fornito a titolo oneroso.
2. In ogni caso, il Cliente è tenuto a corrispondere alla Banca il corrispettivo previsto per il Servizio relativo al periodo di tempo di utilizzo del Servizio stesso secondo quanto indicato nel Documento di Sintesi ed a tal fine autorizza la Banca ad addebitare sul proprio conto corrente il predetto corrispettivo.
3. Sono a carico del Cliente i canoni dovuti per l'utilizzo delle linee telefoniche e telematiche, nonché tutte le spese che il Cliente dovesse sostenere per apparati tecnici necessari per il collegamento, l'utilizzo dei servizi telefonici, le spese per eventuali software personalizzati, a seconda delle esigenze di volta in volta manifestate.

ART. 11 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE

1. Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate dalla Banca al Cliente e dal Cliente alla Banca devono avvenire con le modalità indicate all'Articolo 20 (Comunicazioni e notifiche) della Sezione I.

Comunicazioni periodiche alla clientela

2. Si rinvia a quanto previsto all'articolo 6 (Comunicazioni periodiche alla clientela) della Sezione I.

ART. 12 DURATA E DIRITTO DI RECESSO

1. Il contratto relativo al Servizio è sottoscritto a tempo indeterminato, fatto salvo quanto previsto ai successivi Articoli 12.2 e 12.3 della presente Sezione.
2. Fatta salva la prosecuzione del Servizio su altri rapporti indicati nel modulo contrattuale o da indicare, il contratto cessa i propri effetti con la chiusura per qualsiasi motivo del conto corrente di corrispondenza. Nell'ipotesi in cui il Cliente sia delegato ad operare sul conto corrente di corrispondenza indicato nel modulo contrattuale, il contratto relativo al Servizio cessa altresì i suoi effetti, in caso di revoca della delega ad operare sul predetto conto.
3. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso si rinvia all'Articolo 19 (Recesso) della Sezione I.

APPENDICE

Edizione XX/20XX (documento depositato in originale presso lo studio del dott. Nicola Mancioffi, notaio in Navacchio, in data XX/XX/20XX, repertorio n. XXXXX, raccolta n. XXXXXX).

A) RILASCIO AUTORIZZAZIONE/CONSENSO

Servizio	Modalità rilascio autorizzazione/consenso
Bonifico- SEPA	Firma modulo disposizione
Bonifico -extra SEPA	Firma modulo disposizione
RI.BA.	Pagamento (Presentazione avviso)
MAV	Pagamento (Presentazione avviso)
RAV	Pagamento (Presentazione avviso)
Bollettino Bancario	Pagamento (Presentazione Bollettino)
Bollettini CCP	Pagamento (Presentazione Bollettino)
Addebito Diretto (Sepa Direct Debit)	Firma modulo Autorizzazione
Prelievo con carta di debito	Disposizione da A.T.M.
Acquisto con carta di debito	Disposizione da P.O.S.
Ricariche cellulari con carta di debito	Disposizione da A.T.M.
Pagamento pedaggi autostradali con carta di debito	Disposizione da caselli autostradali

B) IDENTIFICATIVO UNICO

Servizio	Modalità rilascio autorizzazione/consenso
Bonifico SEPA	IBAN del beneficiario
Bonifico- extra SEPA	IBAN + BIC del beneficiario
RI.BA.	Numero Ricevuta/Avviso
MAV	Codice identificativo MAV
RAV	Codice RAV
Bollettino Bancario	Codice identificativo + IBAN Creditore + CIN
Bollettini CCP	Bollettino completo di code-line

B) IDENTIFICATIVO UNICO

Giorno	Orario apertura	Giornata operativa	Orario limite	
			Sepa	Extra Sepa
Lunedì - Venerdì Escluso il Venerdì Santo per operazioni da regolare in Target2	Orario esposto al pubblico	Sì	Orario sportello	Orario sportello
Sabato	Orario esposto al pubblico	No	-	-
Semi-festivi	Orario esposto al pubblico	Sì	Orario sportello	Orario sportello
Festivi	No	No	-	-

Bonifici in ingresso (interni) dalla Banca

Giorno	Orario apertura	Giornata operativa	Orario limite	
			Sepa	Extra Sepa
Lunedì - Venerdì	Orario esposto al pubblico	Sì	-	-
Sabato	Orario esposto al pubblico	No	-	-
Semi-festivi	Orario esposto al pubblico	Sì	-	-
Festivi	No	No	-	-

Bonifici in ingresso da altre banche

Giorno	Giornata operativa	Orario limite	
		Sepa	Extra Sepa
Lunedì - Venerdì Escluso il Venerdì Santo per operazioni da regolare in Target2	Sì	Orario sportello	Orario sportello
Sabato	No	-	-
Semi-festivi	Sì	Orario sportello	Orario sportello
Festivi	No	-	-

Pagamento RI.BA. in Filiale

Giorno	Orario apertura	Giornata operativa	Orario limite
Lunedì - Venerdì	Orario esposto al pubblico	Sì	Orario sportello
Sabato	Orario esposto al pubblico	No	-
Semi-festivi	Orario esposto al pubblico	Sì	Orario sportello
Festivi	No	No	-

Pagamento in Filiale di MAV, RAV, Bollettino Bancario e Bollettini premarcati di aziende in convenzione

Giorno	Orario apertura	Giornata operativa	Orario limite
Lunedì - Venerdì	Orario esposto al pubblico	Sì	Orario sportello
Sabato	Orario esposto al pubblico	No	-
Semi-festivi	Orario esposto al pubblico	Sì	Orario sportello
Festivi	No	No	-