

## REGOLAMENTO

## Richiesta tramite Banca

## Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

## Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo in questo Regolamento, se non diversamente definiti più avanti nel testo, hanno questi significati:

- **“Addebito diretto”**: l’addebito con cui il Titolare autorizza il Beneficiario a richiedere alla Banca il trasferimento di una somma di denaro dal proprio Conto al Conto del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla Banca alla data o alle date convenute dal Titolare e dal Beneficiario. L’importo trasferito può variare.
- **“Area Euro”**: 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.
- **“Area Personale”**: Area riservata del Sito Internet e dell’App dell’Emittente o del Gestore.
- **“ATM (Automated Teller Machine)”**: sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Cliente di effettuare prelievi di denaro contante e, se abilitato, di usufruire di ulteriori servizi e ottenere informazioni sul proprio stato contabile.
- **“Autenticazione Forte del Cliente (o SCA - Strong Customer Authentication)”**: basata su almeno due elementi tra:
  - conoscenza (qualcosa che solo l’utente conosce)
  - possesso (qualcosa che solo l’utente possiede)
  - ineranza (qualcosa che caratterizza l’utente come per esempio il finger print o il riconoscimento facciale)
 I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l’affidabilità degli altri.
- **“Banca” o “Emittente”**: è il soggetto Emittente della Carta oggetto del Contratto nei confronti del Cliente e presso il quale il Cliente è intestatario/cointestatario del Conto a cui è collegata la Carta e sui cui sono regolate le Operazioni di pagamento.
- **“Beneficiario”**: l’Esercente destinatario finale dei fondi oggetto di un’Operazione di pagamento.
- **“Carta”**: la Carta di Debito Internazionale denominata Nexi Debit regolamentata dal Contratto.
- **“Circuito/i Internazionale/i”**: il/i Circuito/i Internazionale/i il cui marchio è indicato sulla Carta.
- **“Codice del Consumo”**: il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche e integrazioni.
- **“Consumatore”**: la persona fisica di cui all’art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.
- **“Conto”**: il conto corrente o altro conto di pagamento cui è collegata la Carta e su cui sono regolate le Operazioni di pagamento.
- **“Contratto”**: l’accordo tra il Titolare, la Banca e Nexi per l’emissione della Carta, che si compone dei documenti indicati al successivo art. 2.
- **“Documento di Sintesi”**: il documento che riporta, oltre alle ulteriori informazioni richieste dalla normativa applicabile, le condizioni applicate al Titolare relative alla Carta, incluse quelle economiche (denominato per esteso “Documento di sintesi Nexi Debit”).
- **“Esercente/i”**: il/i punto/i vendita e il/i fornitore/i – anche virtuale/i – aderente/i al/i Circuito/i Internazionale/i, presso il/i quale/i è possibile acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta ed individuabile/i dal marchio che contraddistingue il/i Circuito/i Internazionale/i.
- **“Giornata operativa”**: il giorno in cui il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore coinvolto nell’esecuzione di un’Operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l’esecuzione dell’Operazione stessa.
- **“Nexi” o “Gestore”**: Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione, 55 - 20149 Milano, è il soggetto Gestore della Carta a cui la Banca ha affidato lo svolgimento di alcune attività connesse all’operatività della stessa e, in virtù di un apposito accordo di licenza sottoscritto nei confronti del/i Circuito/i Internazionale/i, è il soggetto Emittente della Carta oggetto del Contratto nei confronti del/i medesimo/i Circuito/i.
- **“Operazione di pagamento”**: l’attività posta in essere dal Titolare o dal Beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi tramite utilizzo della Carta, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Titolare e il Beneficiario.

- **“Ordine di pagamento”**: qualsiasi istruzione di esecuzione di un’Operazione di pagamento data dal Titolare o da un Beneficiario alla Banca.
- **“Parti”**: congiuntamente, la Banca, Nexi, il Titolare.
- **“PIN (Personal Identification Number)”**: codice da digitare, se richiesto dal POS o dall’ATM, per completare un’Operazione di pagamento e/o di prelievo di denaro contante.
- **“POS (Point of Sale)”**: apparecchiatura collocata presso gli Esercenti, per l’accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con la Carta.
- **“Prestatore/i di servizi di pagamento”**: il/i soggetto/i rientrante/i nella definizione di cui all’art. 1 comma 1 lettera g) del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010.
- **“Regolamento Titolari”**: il presente Regolamento contrattuale.
- **“Rilascio di una Carta di debito”**: rilascio, da parte della Banca, di una Carta di pagamento collegata al Conto del Titolare. L’importo di ogni Operazione effettuata tramite la Carta viene addebitato direttamente e per intero sul Conto del Titolare.
- **“Servizio Clienti”**: il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sui Fogli Informativi delle Carte), messo a disposizione dei Clienti, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti al Cliente e tramite il quale il Cliente stesso può ricevere assistenza su tutte le domande, le richieste di aiuto, le notifiche di anomalie o le questioni riguardanti la Carta, anche in materia di sicurezza.
- **“Sito Internet”**: il Sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it) attraverso il quale il Titolare può visualizzare, mediante accesso alla propria Area Personale, tutte le informazioni riguardanti la Carta (inclusa la rendicontazione), usufruire dei servizi accessori e effettuare Operazioni dispositive.
- **“Soggetto Collocatore”**: la Banca o altro soggetto attraverso il quale la Banca può provvedere al perfezionamento della richiesta della Carta.
- **“Supporto Durevole”**: qualsiasi strumento che consenta al Titolare di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette, in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni (ad esempio, file .pdf).
- **“Testo Unico Bancario”**: il D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni.
- **“Titolare” o “Cliente”**: il soggetto a cui viene rilasciata la Carta.

## Art. 2 - Oggetto del Contratto

Il Contratto ha come oggetto l’emissione di una Carta, nonché l’erogazione di servizi ad essa collegati.

L’uso congiunto della Carta e del PIN identifica il Titolare della Carta medesima e lo legittima a disporre con modalità elettroniche del Conto cui la Carta è collegata, per usufruire dei servizi di cui all’art. 8. L’utilizzo dei servizi deve avvenire presso le apparecchiature contrassegnate dai marchi del Circuito Internazionale indicato sulla Carta, entro i limiti di utilizzo e con le modalità indicate in questo Contratto e, in ogni caso, entro il limite costituito dal saldo disponibile del Conto, qualora inferiore al limite di utilizzo stabilito per la Carta. Il Titolare, nel corso del rapporto, può concordare con la Banca la modifica dei limiti di utilizzo previsti nel presente Contratto. I predetti limiti possono essere modificati dalla Banca ai sensi dell’art. 40 del Contratto. Il Contratto si compone di questo Regolamento – che contiene le condizioni generali di contratto – e dei seguenti documenti allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- il documento denominato “Documento di sintesi Nexi Debit”;
- il documento denominato “Modulo di Richiesta” della Carta, comprensivo dei dati anagrafici e degli altri dati del Titolare;
- il documento denominato “Informativa in materia di trattamento dei dati personali”;
- il documento denominato “Sicurezza dei pagamenti” disponibile anche sul Sito Internet.

Le disposizioni di cui al presente Contratto si applicano alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante secondo le modalità indicate nel D.Lgs. 11/2010 e nelle disposizioni normative, tempo per tempo vigenti, applicabili ai servizi di pagamento.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

##### Art. 3 - Rapporti tra la Banca, Nexi ed il/i Circuito/i Internazionale/i

Il Titolare prende atto che: la Banca, in virtù di specifico accordo, ha affidato a Nexi per suo conto e sotto la sua responsabilità l'incarico di svolgere specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità della Carta e che, di conseguenza, nel Contratto sarà fatto esclusivo riferimento a Nexi anche quando questi operi per conto della Banca; Nexi, in virtù di apposito accordo di licenza, gestisce i rapporti con il Circuito/i Internazionale/i riguardanti la produzione, la personalizzazione e l'operatività delle Carte, nel rispetto delle norme emanate dal/i Circuito/i Internazionale/i.

Stante quanto sopra, Nexi è pertanto deputata allo svolgimento di talune attività connesse all'operatività della Carta e al funzionamento del relativo Circuito di pagamento (quali, a puro titolo esemplificativo, l'attivazione della Carta, l'operatività relativa alle Operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli Esercenti, l'operatività relativa alle Operazioni di prelievo di denaro contante, i flussi delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono la corretta rilevazione contabile relativa alla carta, il controllo frodi, il corretto funzionamento del Sito Internet, il Servizio Clienti e le contestazioni).

Fermo restando quanto sopra specificato, rimane di esclusiva competenza della Banca il rapporto con la clientela connesso alla gestione del conto corrente o di altro conto di pagamento sul quale vengono addebitati gli importi relativi alle Operazioni di pagamento e di prelievo con la Carta.

##### Art. 4 - Emissione della Carta e conclusione del Contratto

La Carta è emessa dalla Banca a proprio insindacabile giudizio, e viene rilasciata al Richiedente – che intrattiene con essa un rapporto di conto corrente o altro conto di pagamento – esclusivamente se persona fisica, residente o non residente, in possesso di codice fiscale. Il Cliente può presentare la richiesta di emissione della Carta unicamente per proprio conto; la Carta non potrà in alcun modo essere emessa in nome del cliente per conto di un soggetto terzo.

La richiesta di emissione della Carta, contenuta nel Modulo di richiesta, deve essere sottoscritta presso i canali bancari o del Soggetto Collocatore incaricato dalla Banca di provvedere al perfezionamento della richiesta di emissione. Il Modulo di Richiesta, debitamente compilato in ogni sua parte, firmato dal Cliente e convalidato dalla Banca o dal Soggetto Collocatore, costituisce la proposta contrattuale del Cliente.

Il Contratto si considera perfezionato dopo che la richiesta è stata accettata da Nexi e quando il Titolare: i) riceve la Carta insieme alla lettera di accettazione o ii) prima della ricezione fisica della Carta, accede all'Area Personale prendendo visione e confermando il messaggio di accettazione delle condizioni sottoscritte al momento della richiesta Carta.

Il rilascio della Carta è subordinato all'identificazione del Titolare.

Qualora la Banca si avvalga di un Soggetto Collocatore per il perfezionamento della richiesta di emissione, l'identificazione del Titolare è effettuata dal Soggetto Collocatore.

La Carta, intesa come supporto fisico, è di proprietà di Nexi, che è responsabile del suo funzionamento nei confronti del Circuito Internazionale.

##### Art. 5 - Diritto di ripensamento del Cliente

Se il Contratto è concluso a) fuori dai locali commerciali della Banca e/o del Soggetto Collocatore, oppure b) mediante tecniche di comunicazione a distanza (quali ad esempio il telefono, Internet o la posta elettronica), e quindi senza la presenza fisica e contemporanea del Cliente e del personale della Banca e/o del Soggetto Collocatore, il Cliente, che riveste la qualifica di Consumatore, ha facoltà di esercitare il proprio diritto di ripensamento e quindi di recedere dal Contratto senza indicarne il motivo e senza incorrere in penali, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso come determinata ai sensi del precedente art. 4, oppure – se successivo – dal giorno in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali insieme alle informazioni richieste ai sensi del Codice del Consumo.

La comunicazione di recesso dovrà avvenire tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, da inviare alla Banca agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 45.

Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

In caso di recesso ai sensi del presente articolo, se il Contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, restano ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso e dunque il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso, deve provvedere al pagamento, in un'unica soluzione, di ogni importo dovuto alla Banca.

Al Cliente che recede ai sensi del presente articolo non verrà addebitata alcuna parte della Quota periodica di cui al successivo art. 6, e se già addebitata, essa verrà stornata per intero.

Inoltre, se in possesso della Carta, il Cliente deve provvedere alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, di cui al successivo art. 39.

##### Art. 6 - Durata del Contratto e validità della Carta

Il Contratto ha durata indeterminata. Tutte le Carte sono valide fino al termine di scadenza indicato su di esse e scadono l'ultimo giorno del mese indicato sulle stesse. 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 indeterminata del Contratto. Di regola le Carte sono rilasciate per un periodo massimo di 60 (sessanta) mesi e vengono rinnovate automaticamente, per un uguale periodo di tempo, alle condizioni in vigore al momento del rinnovo, salvo i casi di risoluzione o recesso dal Contratto.

La Banca, d'intesa con Nexi, potrà prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo delle Carte. In sede di emissione della Carta, così come per ogni annualità relativa al suo periodo di validità, la Banca provvede all'addebito in Conto di una quota, nella misura e nella periodicità prevista dalle condizioni economiche di tempo in tempo vigenti e riportate nel Documento di Sintesi.

##### Art. 7 - Disponibilità Massima della Carta

La Carta può essere utilizzata per le Operazioni e i pagamenti di cui al successivo art. 8 esclusivamente in presenza di disponibilità sufficiente sul Conto. La Carta prevede inoltre limiti di utilizzo giornalieri e mensili stabiliti dalla Banca e riportati nel Documento di Sintesi. Il Titolare potrà concordare per iscritto con la Banca eventuali variazioni dei limiti di utilizzo. La Banca può valutare ed accettare tale richiesta a proprio insindacabile giudizio.

Qualora l'importo relativo alla singola Operazione di pagamento o di prelievo (comprensiva delle eventuali commissioni e spese indicate nel Documento di Sintesi) superi la disponibilità del Conto o uno o più dei limiti di utilizzo indicati nel Documento di Sintesi, la Banca sarà legittimata a negare l'autorizzazione alla transazione stessa.

Il Titolare prende atto che, per le Operazioni di prelievo di denaro contante, le Banche che erogano il servizio, e/o i terzi proprietari o Gestori degli sportelli automatici abilitati (ATM) aderenti al Circuito Internazionale, possono imporre limiti minimi e massimi di prelievo, applicabili per ciascuna Operazione, e/o giornalieri, e/o mensili, o altro.

Per motivi di sicurezza, al fine di limitare le perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato della Carta, la Banca può altresì stabilire limiti massimi di spesa per i singoli utilizzi effettuati dal Titolare presso gli Esercenti. In ogni caso per ulteriori informazioni in merito ai limiti massimi dei singoli utilizzi il Titolare può contattare in qualsiasi momento il Servizio Clienti.

##### Art. 8 - Uso della Carta

La Carta deve essere usata solo dal Titolare personalmente e non può essere in nessun caso e per nessun motivo ceduta o data in uso a terzi.

Il Cliente è tenuto a segnalare, nel corso del futuro svolgimento del rapporto, le eventuali Operazioni superiori al limite di Euro 15.000 effettuate per conto di terzi e a fornire tutte le informazioni necessarie all'identificazione del soggetto per conto del quale l'Operazione è compiuta.

La Carta, nel rispetto di quanto indicato al precedente art. 7, consente al Titolare di:

- a) acquistare beni e/o servizi presso gli Esercenti senza contestuale pagamento in contanti. L'acquisto potrà avvenire, anche attivando meccanismi di Autenticazione Forte del Cliente ove il sistema lo richieda:
  - (i) inserendo la Carta nell'apparecchiatura POS, con digitazione del PIN;
  - (ii) in modalità contactless, con digitazione del PIN se richiesto;
  - (iii) mediante dispositivo mobile abilitato (ie. smartphone, tablet o wearable) previa registrazione e virtualizzazione della Carta ai servizi di Mobile Payments attivati di volta in volta da Nexi (ad es. Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay) e comunicati al cliente attraverso i canali standard di comunicazione.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

Per i termini e le condizioni relative ai servizi si rimanda alla sezione «Regolamenti Pagamenti Mobile» dell'Area Trasparenza del Sito Internet;

- (iv) su internet o su altri canali virtuali, telematici o telefonici utilizzando modalità differenti determinate di volta in volta dall'Esercente (ad esempio, per pagare i pedaggi autostradali, inserendo la Carta nel terminale o, per gli acquisti e le prenotazioni su Internet, mediante l'inserimento dei dati carta su una pagina web sicura richiamata dal link ricevuto tramite i canali di comunicazione concordati con l'Esercente). Per i pagamenti elettronici a distanza con Carta, Nexi utilizza il protocollo "3D Secure" dei Circuiti Internazionali, che garantisce la sicurezza dei pagamenti e la tutela da usi illeciti del numero di Carta e consente al Titolare di autenticare la transazione attraverso meccanismi di Autenticazione Forte (SCA), ove richiesto dal sistema.

Nexi può iscriverne di sua iniziativa e gratuitamente al protocollo 3D Secure i Titolari utilizzando il numero di cellulare indicato sul Modulo di Richiesta, fatta salva la possibilità per il Cliente di iscriversi/modificare il numero, accedendo nell'Area Personale. Sarà cura del Cliente attivare i meccanismi di Autenticazione Forte collegati al Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e resi via via disponibili da Nexi per conto della Banca.

La mancata attivazione dei meccanismi di Autenticazione Forte collegati a tali protocolli di sicurezza potrebbe non consentire al Titolare di effettuare la transazione.

Per le modalità di funzionamento del Servizio di Protezione Antifrode 3D Secure e le modalità di adesione ai meccanismi di Autenticazione Forte via via disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio pubblicato sul Sito Internet nella Sezione Trasparenza.

Per un uso consapevole e sicuro della Carta su internet, si rinvia al documento "Sicurezza dei pagamenti" allegato al Contratto e disponibile anche sul Sito Internet nelle sezioni Sicurezza e Trasparenza.

- b) effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli delle banche aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili dal marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale. In tal caso il prelievo di denaro contante dovrà avvenire digitando il PIN.

Il Titolare può inibire l'operatività della Carta su uno o più dei canali di spesa disponibili e fissare un limite di spesa per le Operazioni di pagamento, tramite le funzionalità base del Servizio Spending Control. Il Servizio, oltre alle funzionalità base, consente di personalizzare la spendibilità della Carta tramite funzionalità aggiuntive. Il Servizio Spending Control è fruibile mediante accesso all'Area Personale o contattando il Servizio Clienti. Per le condizioni economiche del Servizio Spending Control si rimanda al Documento di Sintesi. Per le modalità di funzionamento del Servizio e per il dettaglio delle funzionalità base e aggiuntive disponibili si rinvia al Regolamento del Servizio, consultabile nella sezione Trasparenza del Sito Internet o richiedibile al Servizio Clienti.

#### Art. 9 - Addebito in Conto, consenso e autorizzazione delle Operazioni di pagamento

L'addebito in Conto delle Operazioni di pagamento viene eseguito dalla Banca in base alle registrazioni effettuate automaticamente dalle apparecchiature presso le quali le Operazioni sono avvenute. Tale momento è da intendersi quale momento di ricezione dell'ordine di pagamento.

Per le Operazioni di pagamento l'autorizzazione del Cliente si intende rilasciata con le modalità previste al precedente Art. 8.

Con il rilascio del consenso in conformità al comma precedente, il Cliente conferma di concludere l'Operazione di pagamento, riconosce che l'importo indicato sullo scontrino emesso dai POS, o su altro documento equivalente, è esatto e può essergli irrevocabilmente addebitato, fatto salvo quanto stabilito in merito alla revoca del consenso (di cui al successivo art. 10) e all'utilizzo non autorizzato della Carta ai sensi del Contratto. L'autorizzazione deve essere concessa prima dell'esecuzione di un'Operazione di pagamento. Se concordato di volta in volta per iscritto tra le Parti, l'autorizzazione può essere concessa dopo l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.

I corrispettivi degli acquisti effettuati vengono pagati all'Esercente da Nexi, per conto del Cliente. La Banca addebita di volta in volta gli importi relativi agli acquisti senza preventiva comunicazione al Titolare, salvo sua espressa richiesta di rettifica, in conformità a quanto stabilito dal successivo art. 22.

#### Art. 10 - Revoca del consenso alle Operazioni di pagamento

Il Cliente può revocare il consenso all'esecuzione dell'Operazione di pagamento, trasmesso dal Cliente medesimo, fino a che l'Ordine di pagamento non sia stato ricevuto da Nexi. La revoca dovrà avvenire, ove possibile, con le medesime modalità con cui il consenso è stato prestato, o con le diverse modalità previste dall'Esercente/ Beneficiario e/o dai Circuiti Internazionali. Una volta ricevuto da Nexi, l'Ordine di pagamento diviene irrevocabile e può essere revocato solo con il consenso di Nexi medesima.

Nexi si riserva di addebitare le spese connesse alla revoca, nella misura indicata nel Documento di Sintesi, e che saranno comunque proporzionate ai costi effettivi sostenuti da Nexi.

Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma, per le Operazioni di pagamento disposte su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Cliente non può revocare l'Ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al Beneficiario o dopo avergli dato il consenso ad eseguire l'Operazione di pagamento.

Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.

Decorsi i termini di cui ai commi 2 e 3 che precedono, l'Ordine di pagamento può essere revocato solo con il mutuo consenso del Cliente e di Nexi.

Nel caso in cui il Cliente e la Banca pattuiscono che l'esecuzione dell'Ordine di pagamento sarà avviata in un giorno determinato, o alla fine di un determinato periodo, il Cliente può revocare l'Ordine di pagamento non oltre la fine della Giornata operativa precedente il giorno concordato.

Le Operazioni di pagamento eseguite successivamente al momento in cui Nexi riceve la revoca del consenso non possono essere considerate autorizzate.

#### Art. 11 - Rifiuto degli Ordini di pagamento

La Banca e Nexi possono rifiutarsi di eseguire gli Ordini di pagamento se gli Ordini di pagamento stessi non rispettano tutte le disposizioni del Contratto o se il pagamento risulti contrario a disposizioni di diritto comunitario o nazionale. Se la Banca o Nexi rifiutano di eseguire un Ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente con la massima sollecitudine attraverso:

- gli scontrini emessi dalle apparecchiature POS installate presso l'Esercente
- il sito internet presso il quale viene effettuato l'acquisto;
- per telefono, via SMS o via e-mail, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, 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.

Qualora il rifiuto dell'Ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, le Parti concordano che la Banca può addebitare spese ragionevoli per la comunicazione al Cliente, nella misura indicata nel Documento di Sintesi.

Un Ordine di pagamento di cui sia stata rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati non è considerato ricevuto da Nexi.

#### Art. 12 - Rapporti con gli Esercenti

Il Titolare riconosce espressamente:

- a) che la Banca e Nexi non hanno alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta non sia accettata dagli Esercenti per cause a loro non imputabili;
- b) l'estraneità della Banca e di Nexi ai sottostanti rapporti commerciali fra il Titolare stesso e gli Esercenti; resta pertanto esclusa ogni responsabilità della Banca e di Nexi per difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, anche nel caso in cui i relativi Ordini di pagamento siano già stati eseguiti.

Fermo restando quanto previsto alla precedente lett. b), il Titolare avrà comunque il diritto di rivolgersi a Nexi al fine di attivare le procedure di rimborso previste dalle norme del Circuito Internazionale utilizzato, in caso di difetti dei beni o dei servizi, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi, disservizi e simili, nei limiti e alle condizioni stabilite dal Circuito Internazionale medesimo.

Per conoscere i termini e le condizioni delle procedure di rimborso, il Titolare potrà contattare il Servizio Clienti.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

##### Art. 13 - Operazioni di prelievo di denaro contante

Il Titolare può effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli delle banche aderenti al Circuito Internazionale, anche attraverso l'uso degli sportelli automatici abilitati (ATM), individuabili tramite il marchio che contraddistingue il Circuito Internazionale.

Per le Operazioni disposte tramite gli sportelli ATM, il consenso all'Operazione di prelievo di denaro contante è prestato dal Titolare attraverso la digitazione del PIN. Il Titolare espressamente accetta e riconosce che le Operazioni effettuate con l'utilizzo del PIN sono valide ed autorizzate, e che si riferiscono a se stesso. Il Titolare, la Banca e Nexi attribuiscono un valore di prova alle registrazioni delle disposizioni effettuate tramite sportelli automatici (ATM). La Banca e Nexi non sono in alcun modo responsabili se la Carta non viene accettata presso gli ATM aderenti al Circuito Internazionale, o se non viene erogato denaro contante.

Su tutti i prelievi di denaro contante la Banca applica una commissione nella misura prevista nel Documento di Sintesi. A tali Operazioni, inoltre, in linea con quanto previsto dal Circuito Internazionale, le Banche che procedono all'erogazione del servizio e/o i terzi proprietari o Gestori degli ATM aderenti al Circuito Internazionale possono applicare ulteriori commissioni opportunamente comunicate e/o evidenziate dagli ATM medesimi.

##### Art. 14 - Operazioni in valuta estera

Tutte le Operazioni eseguite in valuta diversa dall'Euro sono comunque addebitate in Euro, al tasso di cambio determinato dal Circuito Internazionale all'atto della data della conversione in Euro, nel rispetto degli accordi internazionali in vigore, con la maggiorazione indicata nel Documento di Sintesi. L'utilizzo all'estero della Carta, anche in Paesi non aderenti all'Unione Monetaria Europea, è soggetto alle norme valutarie di tempo in tempo vigenti ed applicabili.

##### Art. 15 - Firma sulla Carta

Il Titolare ha l'obbligo di firmare la Carta sul retro non appena ne entra in possesso, restando responsabile di ogni conseguenza che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta non firmata, anche ai sensi del successivo art. 27.

##### Art. 16 - Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia

A ciascuna Carta viene attribuito un codice personale segreto (PIN), che deve essere utilizzato esclusivamente dal Titolare stesso, in abbinamento con la Carta, per le Operazioni di pagamento, ove richiesto, e per le Operazioni di prelievo di denaro contante in Italia e all'estero presso gli sportelli ATM aderenti al/i Circuito/i Internazionale/i.

Il PIN potrà essere utilizzato – se richiesto – anche per altre tipologie di pagamento che prevedano l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

Il PIN, generato elettronicamente, non è noto né al personale della Banca né a quello di Nexi o dell'eventuale Soggetto Collocatore e viene messo a disposizione nell'Area riservata del Sito Internet e dell'App e/o spedito, in plico sigillato al Titolare. Resta ferma la facoltà del Titolare di richiederlo successivamente al Servizio Clienti.

Il Titolare ha l'obbligo di custodire il PIN con la massima cura.

Il PIN deve restare segreto e non deve essere annotato sulla Carta, su telefoni cellulari, su apparati elettronici in uso dal Titolare, né conservato insieme con la Carta o con documenti del Titolare. In caso di violazione delle misure di cautela di cui al presente articolo, il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'indebito o illecito uso della Carta insieme al PIN, anche nei termini ed alle condizioni di cui al successivo art. 27.

##### Art. 17 - Identificazione del Titolare ed eventuale invalidazione della Carta

L'Esercente, all'atto dell'acquisto, e la Banca in occasione di prelievi di denaro contante allo sportello, hanno facoltà di chiedere al Titolare l'esibizione di un documento di riconoscimento che ne provi l'identità, e di annotarne gli estremi. Il Titolare prende atto che, in tutti i casi in cui la Carta risulti essere legittimamente bloccata ai sensi del Contratto, la Banca e l'Esercente possono trattenere e invalidare la Carta medesima.

##### Art. 18 - Servizi online

Il Titolare può accedere, tramite autenticazione forte, richiesta nel rispetto della normativa vigente, ad un'area riservata del Sito Internet e dell'App (l'Area Personale) dedicata a servizi informativi, servizi di assistenza, di sicurezza e utilità.

Per usufruire dei servizi online, il Titolare dovrà preventivamente registrarsi inserendo le informazioni richieste.

Il Sito Internet e le relative funzionalità sono amministrati da Nexi, in forza di quanto specificato al precedente art. 3.

Il Titolare autorizza sin da ora Nexi ad attivare ed implementare, a propria discrezione, l'elenco dei servizi e delle funzioni disponibili sul Sito Internet, che saranno utilizzabili dal Titolare con la decorrenza e alle condizioni di volta in volta rese note da Nexi.

##### Art. 19 - Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante

I servizi di messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS consentono al Titolare di essere informato per ogni Ordine di pagamento e/o Operazione di prelievo di denaro contante richiesto/a sulla sua Carta per un importo pari o superiore alla soglia personalizzata dal Titolare, rispetto alla soglia predefinita da Nexi.

L'attivazione al servizio di messaggi di Alert di sicurezza è automatica e gratuita, su canale SMS a fronte dell'indicazione da parte del Titolare del numero di telefono cellulare sul Modulo di Richiesta qualora la Banca supporti il servizio e le verifiche si concludano correttamente; in tal caso Nexi, tramite SMS, confermerà l'attivazione al Titolare.

In alternativa, il Titolare può attivare sempre gratuitamente il Servizio tramite notifiche da APP per transazioni superiori alla soglia predefinita da Nexi.

Qualora decida di aderire al servizio di messaggi di Alert di sicurezza successivamente, o disattivarlo, il Titolare dovrà farne relativa richiesta tramite il Servizio Clienti o tramite accesso all'Area Personale. Il Regolamento del servizio ed il valore della soglia predefinita di avviso sono consultabili sul Sito Internet o possono essere chiesti al Servizio Clienti.

Una volta attivato il Servizio, Nexi invierà al Titolare un messaggio contenente i dati necessari all'identificazione dell'Ordine di pagamento e/o dell'Operazione di prelievo di denaro contante.

Il Titolare ha l'obbligo di verificare la correttezza dei dati indicati nel messaggio, e potrà così:

- rilevare e comunicare tempestivamente al Servizio Clienti agli indirizzi/recapiti di cui al successivo art. 45 - eventuali utilizzi indebiti o illeciti della Carta o del PIN, in particolare osservando quanto previsto al successivo art. 27, e/o
- effettuare la richiesta di rettifica di cui al successivo art. 22.

Il Titolare ha l'obbligo di segnalare tempestivamente a Nexi eventuali successive variazioni del numero di telefono cellulare, in conformità a quanto previsto al successivo art. 44.

I Servizi di messaggistica sono strettamente collegati al numero telefonico indicato dal Titolare.

Pertanto, nel caso di trasferimento o cessione a qualsiasi titolo del numero telefonico, i Servizi di messaggi di Alert saranno fruiti dal cessionario, sotto l'esclusiva responsabilità del Titolare cedente.

##### Art. 20 - Pagamenti

Il Titolare si obbliga a corrispondere gli importi relativi a tutte le Operazioni di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante effettuate con la Carta, anche attraverso apparecchiature elettroniche e canali virtuali, telefonici e telematici, nonché i seguenti oneri e commissioni:

- la quota definita al precedente art. 6;
- le commissioni per gli oneri di negoziazione relativi ad utilizzi effettuati in valuta diversa dall'Euro (già incluse nei tassi di cambio applicati);
- le commissioni applicate su Operazioni di prelievo di denaro contante;
- eventuali oneri di carattere fiscale;
- eventuali altre spese indicate nel Documento di Sintesi.

L'ammontare degli oneri e commissioni di cui al comma precedente è indicato nel Documento di Sintesi.

Tutti i pagamenti oggetto del presente articolo sono addebitati al Titolare dalla Banca direttamente sul Conto, con valuta pari alla data dell'Operazione.

##### Art. 21 - Comunicazioni e informazioni relative ad Operazioni di pagamento

Tutte le informazioni relative alle Operazioni di pagamento effettuate sulla Carta, sono registrate contabilmente sul Conto e inoltre messe gratuitamente a disposizione del Titolare con le modalità di seguito descritte:

- su Supporto Durevole, accedendo all'Area Personale;
- telefonando al Servizio Clienti.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

Il Titolare ha inoltre la facoltà di chiedere, in qualunque momento tramite il Servizio Clienti, la produzione e l'invio di un riepilogo cartaceo (la "Lista Movimenti"). Il costo della produzione e dell'invio di tale riepilogo è indicato nel Documento di Sintesi; in alternativa la Lista Movimenti è consultabile e scaricabile tramite accesso all'area riservata del Sito Internet.

#### **Art. 22 - Comunicazioni di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite**

Il Titolare, che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento o prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite, ivi i casi di cui all'art. 33, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza a Nexi chiamando il Servizio Clienti o il numero dedicato al blocco carta; tale richiesta di rettifica dovrà essere confermata mediante comunicazione scritta a Nexi, il quale ha la facoltà di richiedere documentazione aggiuntiva di supporto.

La comunicazione deve essere in ogni caso effettuata entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito. Il termine di 13 (tredici) mesi non opera se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante secondo quanto previsto dalle applicabili disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per le Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante di tempo in tempo vigenti.

Un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro si intende non correttamente eseguita quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Titolare.

#### **Art. 23 - Utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN**

Le Operazioni di pagamento e le Operazioni di prelievo di denaro contante si considerano correttamente eseguite se sono stati utilizzati correttamente gli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare.

Se gli estremi della Carta o del PIN forniti dal Titolare sono inesatti, la Banca non è responsabile, ai sensi dell'art. 33, della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante. La Banca, inoltre, non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Ordine di pagamento se il Titolare ha erroneamente fornito le indicazioni necessarie all'esecuzione dell'Operazione di pagamento o dell'Operazione di prelievo di denaro contante.

Nexi, che agisce in questo caso per conto della Banca, compirà sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di pagamento, e potrà eventualmente addebitare al Titolare le spese sostenute per il recupero dei fondi medesimi, nella misura indicata nel Documento di Sintesi.

Le Parti si danno reciprocamente atto che l'obbligazione di Nexi di attivarsi per recuperare i fondi è da ritenersi un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Se non è possibile il recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del titolare, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

La Banca è responsabile solo dell'esecuzione delle Operazioni di pagamento e delle Operazioni di prelievo di denaro contante disposte con l'utilizzo corretto degli estremi della Carta o del PIN assegnati al Titolare, anche qualora quest'ultimo abbia fornito a Nexi informazioni ulteriori rispetto a tali dati.

#### **Art. 24 - Prova di autenticazione ed esecuzione di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante**

Fermo restando quanto previsto ai successivi artt. 25, 26 e 33, qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di pagamento o un'Operazione di prelievo di denaro contante già eseguita, o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della Banca provare che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

A tal fine, resta inteso che nell'ambito dell'istruttoria che sarà svolta a seguito della comunicazione di cui all'art. 22, Nexi avrà diritto di richiedere al Cliente l'esibizione dei documenti (quali, ad esempio, memorie di spesa, scontrini emessi dalle apparecchiature POS o documenti equivalenti) relativi all'Operazione di pagamento o all'Operazione di prelievo di denaro contante di cui il Cliente richiede la rettifica.

#### **Art. 25 - Responsabilità della Banca per Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate**

Fatto salvo quanto previsto all'art. 22, nel caso in cui sia stata eseguita un'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata, la Banca rimborsa al Titolare l'importo dell'Operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non autorizzata o a quella in cui la comunicazione di cui all'art. 22 perviene a Nexi.

Se per l'esecuzione delle Operazioni di pagamento o di prelievo di denaro contante sia stato addebitato un conto di pagamento, la Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.

Il rimborso non preclude la possibilità per la Banca di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante era stata autorizzata; in tal caso, la Banca ha il diritto di chiedere ed ottenere dal Titolare la restituzione dell'importo rimborsato ai sensi dei commi precedenti. Le Parti espressamente escludono il risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti dal Titolare.

Alle Operazioni di pagamento effettuate tramite internet si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 62 del Codice del Consumo.

#### **Art. 26 - Obblighi della Banca in relazione alla Carta**

La Banca deve:

- assicurare che il PIN non sia accessibile a soggetti diversi dal Titolare, fatti salvi gli obblighi del Titolare indicati negli artt. 16 e 27;
- astenersi dall'inviare al Titolare Carte non specificamente richieste, a meno che la Carta già consegnata al Titolare non debba essere sostituita;
- assicurare, per il tramite di Nexi, che siano sempre disponibili il Servizio Clienti telefonico o altri strumenti adeguati per effettuare la comunicazione di cui all'art. 27, nonché, nel caso di blocco di cui all'art. 36, per chiedere la riattivazione della Carta;
- fornire al Titolare la possibilità di procedere alla comunicazione di cui all'articolo 27, a titolo gratuito, addebitandogli eventualmente solo i costi di sostituzione della Carta;
- impedire qualsiasi utilizzo delle Carte successivo alla comunicazione del Cliente di cui al successivo art. 27.

#### **Art. 27 - Obblighi a carico del Titolare in relazione all'utilizzo della Carta e alle credenziali di sicurezza personalizzate**

Il Titolare è obbligato alla custodia e al buon uso della Carta, adottando misure di massima cautela, anche per la conservazione del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, attenendosi alle indicazioni fornite da Nexi, e a quanto riportato nel Contratto.

Il Titolare ha l'obbligo di comunicare senza indugio a Nexi, mediante telefonata al Servizio Clienti, non appena ne viene a conoscenza, qualunque anomalia o problema relativo alla Carta, al PIN o agli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente, compresi incidenti sospetti o anomalie durante le sessioni di pagamento via Internet e/o possibili tentativi di social engineering e, in particolare, in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o l'uso non autorizzato degli stessi.

Se richiesto da Nexi, il Titolare è tenuto inoltre a dare conferma della suddetta comunicazione mediante lettera raccomandata A.R. o equivalente nei 2 (due) giorni successivi, oppure con qualsiasi altro mezzo, utilizzando gli indirizzi/recapiti indicati nell'art. 45.

Infine, il Titolare è tenuto a presentare tempestivamente denuncia alle Autorità competenti per gli eventi precedentemente citati e per tutti i casi in cui il Gestore stesso lo richieda, conservandone copia a disposizione di Nexi per un periodo di almeno 12 (dodici) mesi: entro tale periodo, Nexi, avrà facoltà di richiedere copia della denuncia al Titolare che, in tal caso, dovrà trasmetterla entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta.

Entro 18 (diciotto) mesi dalla data di effettuazione della suddetta comunicazione il Cliente può richiedere a Nexi di fornirgli i mezzi per dimostrare di aver effettuato la comunicazione.



## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

A seguito della ricezione della comunicazione di cui sopra, Nexi provvede a bloccare la Carta, vietandone l'utilizzo, e fornisce al Titolare una conferma dell'avvenuto blocco, comunicando il codice che identifica il blocco e l'orario in cui è avvenuto il blocco medesimo. Pertanto la Carta, anche in caso di successivo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata e dovrà essere debitamente tagliata in due. A seguito del blocco della Carta per i motivi di cui al presente articolo, la Banca provvede, anche per il tramite di Nexi, di norma ed in automatico, ad emetterne un duplicato, ove previsto, consegnandolo direttamente al Titolare o inviandoglielo all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta o a quello successivamente comunicato. Qualora ciò non sia possibile, il Titolare sarà invitato a recarsi direttamente presso la Banca per l'emissione di una Carta sostitutiva.

#### **Art. 28 - Responsabilità del Titolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita, uso non autorizzato, falsificazione o contraffazione**

Salvo il caso in cui il Titolare abbia agito in modo fraudolento, ovvero non abbia rispettato gli obblighi e gli adempimenti di cui all'art. 27, lo stesso non sopporta alcuna perdita derivante da eventuali utilizzi della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, successivi alla richiesta di blocco.

Resta ferma la piena responsabilità del Titolare nel caso in cui egli abbia agito fraudolentemente, con dolo o colpa grave, oppure non abbia osservato le misure di sicurezza relative all'uso della Carta, del PIN e degli elementi legati all'Autenticazione Forte del Cliente previste dal Contratto.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Titolare non è inoltre responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente, quando la Banca, anche per il tramite di Nexi, non abbia adempiuto all'obbligo di cui all'art. 26, comma 1, lett. c).

#### **Art. 29 - Rimborsi per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

Nel caso in cui un'Operazione di pagamento autorizzata disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite sia già stata eseguita, il Titolare ha diritto al rimborso dell'importo trasferito qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'Operazione di pagamento;
- l'importo dell'Operazione supera quello che il Titolare avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso.

Su richiesta della Banca, anche tramite Nexi, il Titolare fornisce documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle suddette condizioni. Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'Operazione di pagamento eseguita.

Ai fini della lettera b) del primo comma, il Titolare non può far valere ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio concordato con la Banca. Il Titolare non può chiedere il rimborso: a) se ha direttamente autorizzato la Banca all'esecuzione dell'Operazione di pagamento; e b) se l'autorizzazione del Titolare è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di pagamento e gli siano state inoltre fornite o messe a disposizione le informazioni sulla futura Operazione di pagamento, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione, da parte della Banca o del Beneficiario.

#### **Art. 30 - Richieste di rimborso per Operazioni di pagamento autorizzate disposte dal Beneficiario o per il suo tramite**

Il Titolare può chiedere il rimborso, di cui al precedente articolo 29, entro otto settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.

La Banca rimborsa l'intero importo dell'Operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci giornate lavorative dalla ricezione della richiesta.

Il Titolare, se non accetta la giustificazione fornita, ha diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo le modalità indicate nel relativo Regolamento disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e senza presentare un preventivo reclamo alla Banca.

#### **Art. 31 - Tempi di esecuzione e data valuta**

Il presente articolo si applica: a) alle Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante in Euro; b) alle Operazioni di pagamento transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra l'Euro e la valuta ufficiale di uno Stato membro dell'Unione Europea non appartenente all'area dell'Euro, a condizione che esse abbiano luogo in Euro e che la conversione valutaria abbia luogo nello Stato membro non appartenente all'area dell'Euro.

La Banca assicura al Titolare che dal momento della ricezione dell'Ordine di pagamento, l'importo dell'Operazione venga accreditato sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro la fine della Giornata operativa successiva e, comunque, nei tempi nel dettaglio indicati nei Documenti di Sintesi.

Qualora l'Ordine di pagamento sia di importo rilevante, la Banca si riserva la facoltà di richiedere al Titolare copia del documento di identità e scontrini emessi dalle apparecchiature POS, o documenti equivalenti. L'Ordine di pagamento sarà eseguito dalla Banca entro la fine della Giornata operativa successiva alla data di ricezione dell'Ordine di pagamento, unitamente alla documentazione supplementare richiesta.

Quando l'Ordine di pagamento è disposto su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale il Beneficiario trasmette l'ordine alla Banca entro i limiti di tempo convenuti tra il Beneficiario e il proprio Prestatore di servizi di pagamento. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti di tempo che consentano il Regolamento dell'Operazione alla data di scadenza convenuta.

La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del Beneficiario non può essere successiva alla Giornata operativa in cui l'importo dell'Operazione di pagamento viene accreditato sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

La data valuta dell'addebito sul conto di pagamento del Titolare non può precedere la Giornata operativa in cui l'importo dell'Operazione di pagamento o di prelievo contanti è addebitato sul medesimo conto di pagamento.

#### **Art. 32 - Circostanze anormali e imprevedibili**

La responsabilità della Banca prevista ai sensi del Contratto non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Banca e Nexi abbiano agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

#### **Art. 33 - Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di pagamento**

Fatti salvi gli articoli 22, 23 commi 2 e 4, e 28 quando l'Operazione di pagamento o di prelievo di denaro contante è disposta dal Titolare, la Banca è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto, a meno che non sia in grado di provare al Titolare ed eventualmente al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'Operazione conformemente all'articolo 31.

In tale caso, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario della corretta esecuzione dell'Operazione di pagamento.

Quando la Banca è responsabile ai sensi del comma precedente, rimborsa senza indugio al Titolare l'importo dell'Operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e, se l'Operazione è stata eseguita a valere su un conto di pagamento, ne ripristina la situazione come se l'Operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del Titolare non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo.

Qualora il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario sia responsabile ai sensi del comma 1, mette senza indugio l'importo dell'Operazione di pagamento a disposizione del Beneficiario o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto di pagamento del Beneficiario medesimo.

La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento di quest'ultimo non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al Beneficiario in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

Fatti salvi gli articoli 22, 23 commi 2 e 4, e 28 quando l'Operazione di pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite, il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del proprio utente della corretta trasmissione dell'ordine di pagamento alla Banca conformemente all'articolo 31 ed è tenuto a trasmettere l'ordine di pagamento in questione senza indugio. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di pagamento.

Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario è responsabile nei confronti del Beneficiario per il rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 31 ed è tenuto 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.

Nel caso in cui il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario non sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di pagamento ai sensi dei commi precedenti, la Banca è responsabile nei confronti del Titolare ed è tenuta a rimborsargli, senza indugio, l'importo dell'Operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto. Tale obbligo non si applica se la Banca dimostra che il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario ha ricevuto l'importo dell'Operazione, anche se con lieve ritardo. In questo caso il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario accredita l'importo al proprio utente con data valuta non successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.

Indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi precedenti, quando un'Operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto i Prestatori di servizi di pagamento si adoperano senza indugio e senza spese, su richiesta dei rispettivi utenti, a rintracciare l'Operazione di pagamento e li informano del risultato.

I Prestatori di servizi di pagamento sono inoltre responsabili nei confronti dei rispettivi utenti di tutte le spese ed interessi loro imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazione di pagamento.

#### Art. 34 - Sostituzione della Carta danneggiata

In caso di danneggiamento o smagnetizzazione della Carta la sua sostituzione potrà avvenire su richiesta del Titolare alla Banca o a Nexi. In alternativa alla sostituzione, la Banca provvederà ad emettere una nuova Carta.

I corrispettivi relativi alla sostituzione della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi.

#### Art. 35 - Uso illecito della Carta

L'utilizzo di una Carta bloccata, scaduta, revocata o denunciata come smarrita, rubata, indebitamente sottratta, falsificata, contraffatta – o comunque non più utilizzabile ai sensi del Contratto – costituisce illecito, così come l'agevolazione o la connivenza con altri usi fraudolenti della Carta.

La Banca e/o Nexi si riservano di perseguire anche penalmente detti comportamenti illeciti.

#### Art. 36 - Blocco della Carta

La Banca e/o Nexi hanno diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di forza maggiore o in presenza di un giustificato motivo connesso ad uno o più dei seguenti elementi:

- la sicurezza della Carta;
- il sospetto di un suo utilizzo fraudolento;
- qualora essi vengano a conoscenza della morte o della sopravvenuta incapacità di agire del Titolare.

Inoltre la Banca ha il diritto di bloccare, in tutto o in parte, l'utilizzo della Carta, in qualsiasi momento e con effetto immediato, in caso di sospetto di un utilizzo contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo.

La Banca e/o Nexi – tramite telefono, SMS, e-mail, via PEC, via telegramma o a mezzo lettera o altro mezzo comunicativo utile allo scopo – informano immediatamente il Titolare del blocco della Carta e della relativa motivazione.

Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta 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, individuati ex art. 126 TUB o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

Fermo restando quanto previsto dall'art 38, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco della Carta, Nexi provvede a riattivare la Carta o, se il motivo che ha determinato il blocco lo consente, ad emettere un duplicato di quella precedentemente bloccata.

Diversamente, e se è necessario procedere all'emissione di una nuova Carta in luogo di un duplicato, tale richiesta dovrà essere inoltrata dal Titolare alla Banca o a Nexi. Ove la Banca o a Nexi non vi abbiano già provveduto, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco, il Titolare potrà chiedere alla Banca o a Nexi la riattivazione della Carta o l'emissione di un duplicato della Carta precedentemente bloccata (se possibile in base al motivo che ha determinato il blocco) telefonando al Servizio Clienti o con qualsiasi altro mezzo agli indirizzi/ recapiti indicati nel successivo art. 45.

#### Art. 37 - Clausola risolutiva espressa

Fatto salvo e in aggiunta a quanto previsto al precedente art. 36, la Banca può dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nelle seguenti ipotesi:

- inadempimento degli obblighi previsti dalla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- utilizzo della Carta contrario alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- infedele dichiarazione dei dati del Titolare resi al momento della richiesta di emissione della Carta;
- mancato puntuale ed integrale pagamento di ogni somma dovuta per qualsiasi titolo;
- individuazione di anomalie e incongruenze emerse nell'ambito degli adempimenti in materia di adeguata verifica ai sensi del D.Lgs. 231/2007;
- mancata osservanza degli obblighi di cui agli artt. 8 (Uso della carta), 15 (Firma sulla Carta), 16 (Codice personale segreto PIN: utilizzo e obbligo di custodia), 19 (Messaggi di Alert tramite notifiche APP e SMS relativi agli Ordini di pagamento e alle Operazioni di prelievo di denaro contante), 20 (Pagamenti), 22 (Comunicazioni di Operazioni di pagamento e di prelievo di denaro contante non autorizzate o non correttamente eseguite), 23 (Utilizzo non corretto degli estremi della Carta o del PIN); 27 (Obblighi a carico del Titolare in relazione all'utilizzo della Carta e alle credenziali di sicurezza personalizzate); 35 (Uso illecito della Carta); 36 (Blocco della Carta); 44 (Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali).

La comunicazione di risoluzione del Contratto sarà inviata al Titolare tramite raccomandata A.R. con le modalità di cui all'art. 44.

In caso di risoluzione del Contratto, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento, in un'unica soluzione, di ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti.

In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito.

#### Art. 38 - Recesso

##### Recesso del Titolare

Fermo restando quanto previsto dall'art. 5, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese, mediante comunicazione scritta da inviare tramite raccomandata A.R. alla Banca, agli indirizzi/recapiti indicati nel successivo art. 45. Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

##### Recesso della Banca e/o di Nexi

La Banca e/o Nexi possono recedere dal Contratto nei seguenti casi:

- con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente, dandone comunicazione a quest'ultimo tramite raccomandata A.R., per via telematica (e-mail o PEC), o tramite altri strumenti di comunicazione scritta utili per lo scopo di volta in volta disponibili.

## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte della Banca e/o di Nexi;

- senza preavviso e senza alcun onere a carico del Cliente, per un giustificato motivo che verrà reso noto al Cliente tramite raccomandata A.R., con le modalità di cui all'art. 44. Il recesso si considera efficace nel momento in cui il Cliente ne viene a conoscenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, per giustificato motivo si intende l'insolvenza del Titolare, l'accertamento di protesti cambiari, l'esistenza di sequestri civili e/o penali e/o di procedimenti di ingiunzione a carico del Cliente.

#### Diritti ed obblighi del Cliente in tutti i casi di recesso

In ogni caso di esercizio del diritto di recesso:

- restano comunque ferme tutte le obbligazioni sorte a carico del Titolare anteriormente alla data di efficacia del recesso: il Cliente si impegna quindi a pagare in un'unica soluzione, entro i 30 (trenta) giorni successivi alla data di efficacia del recesso, ogni importo dovuto alla Banca e, se in possesso della Carta, alla sua pronta invalidazione tagliandola verticalmente in due parti. In caso diverso, Nexi provvederà a bloccare la Carta ed ogni utilizzo successivo sarà da considerarsi illecito;
- il Titolare ha diritto al rimborso della quota di cui all'art. 6 in misura proporzionale al periodo di mancato utilizzo. Allo stesso modo, in caso di addebito di ulteriori spese periodiche riferite al possesso della Carta e a servizi accessori, queste saranno dovute dal Cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso e, se pagate anticipatamente, esse saranno rimborsate in maniera proporzionale;
- il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente alla cessazione del rapporto.

#### Ulteriori effetti del recesso

In tutti i casi di cui al presente articolo, il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### **Art. 39 - Servizi accessori**

La Banca e Nexi possono associare alla Carta servizi accessori aggiuntivi (ad esempio coperture assicurative, servizi di emergenza e di assistenza).

L'elenco degli eventuali servizi accessori e la descrizione, a scopo informativo, delle rispettive modalità e condizioni di utilizzo è consultabile sul Sito Internet o contattando il Servizio Clienti.

La documentazione informativa relativa alle coperture assicurative, offerte gratuitamente al Titolare (senza costi aggiuntivi), è pubblicata nell'Area Trasparenza (sezione "Assicurazioni") del Sito Internet.

I servizi accessori forniti da terzi sono soggetti ai termini e alle condizioni contenute nel relativo Regolamento contrattuale predisposto dal fornitore del servizio, e sottoscritto dal Titolare separatamente dal Contratto.

#### **Art. 40 - Modifiche al Contratto**

Ogni modifica delle condizioni contrattuali ed economiche che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento e le relative informazioni ai sensi dell'art. 126-sexies del Testo Unico Bancario, è proposta e comunicata, con preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la sua applicazione. La proposta di modifica unilaterale si ritiene accettata dal Cliente a meno che questi non comunichi alla Banca, prima della data prevista per l'applicazione della modifica, che non intende accettarla. In questo caso, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza spese, con comunicazione da inviare alla Banca con le modalità e gli effetti di cui all'art. 38, entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica. Eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso favorevole al Cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso.

La Banca si riserva in ogni caso di applicare, con effetto immediato e senza preavviso, anche eventuali modifiche dei tassi di cambio in senso sfavorevole al Cliente, quando la modifica dipende esclusivamente dalla variazione dei tassi di cambio di riferimento convenuti nel Contratto, informando in tal caso tempestivamente il Cliente mediante comunicazione scritta da inviare con le modalità di seguito descritte nel presente articolo.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, la proposta di modifica unilaterale è possibile solo se sussiste un giustificato motivo.

Fermo restando quanto sopra precisato con riferimento alle sole modifiche inerenti ai servizi di pagamento e alle relative informazioni, la Banca, se sussiste un giustificato motivo, può modificare unilateralmente anche in senso sfavorevole al Cliente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di Contratto, dandone comunicazione al Cliente, con un preavviso minimo di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione ai sensi dell'art. 118 del Testo Unico Bancario.

La proposta di modifica unilaterale si ritiene approvata se il Cliente non comunica alla Banca di recedere dal Contratto, senza spese, con le modalità e gli effetti di cui all'art. 38 entro e non oltre la data prevista per l'applicazione della modifica.

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

Tutte le comunicazioni di modifica di cui al presente articolo potranno essere effettuate con le modalità di cui all'art. 44.

Con le medesime modalità le suddette comunicazioni potranno essere trasmesse anche congiuntamente la messa a disposizione dell'Estratto Conto del Conto e/o del Documento di Sintesi Annuale. Tutte le comunicazioni di modifica indicheranno espressamente la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto".

Resta inteso che nel caso in cui non sia possibile identificare le componenti di costo o, più in generale, le condizioni contrattuali ed economiche relative ai servizi di pagamento rispetto a quelle relative al Contratto, alle modifiche contrattuali proposte unilateralmente dalla Banca dovranno in ogni caso applicarsi l'art. 118 del Testo Unico Bancario e le relative disposizioni di attuazione.

#### **Art. 41 - Diritto ad ottenere copia del Contratto e del Documento di Sintesi**

Il Cliente ha il diritto di ottenere, su richiesta, in ogni momento e gratuitamente, copia completa del Contratto e del Documento di Sintesi aggiornato.

#### **Art. 42 - Tempi massimi di chiusura del Contratto**

I tempi massimi di chiusura del Contratto, in caso di recesso del Cliente, sono pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione da parte della Banca della comunicazione di recesso.

#### **Art. 43 - Cessione del Contratto/credito**

La Banca potrà cedere in ogni momento a terzi il Contratto o i diritti da esso derivanti, con le relative garanzie, dandone comunicazione scritta al Cliente ai sensi del successivo art. 44, senza che ciò comporti la diminuzione della tutela degli interessi del Cliente.

#### **Art. 44 - Comunicazioni al Titolare e variazione dei dati personali**

Tutte le comunicazioni inerenti al Contratto, salvo diverso specifico accordo scritto fra la Banca e il Cliente, sono effettuate in lingua italiana.

L'invio di qualsiasi comunicazione, dichiarazione o documento al Titolare ai sensi del Contratto o da esso consentito - quali, a titolo meramente esemplificativo, eventuali notifiche e proposte di modifica unilaterale del Contratto - sarà effettuato con piena validità agli indirizzi/recapiti indicati dal Titolare nel Modulo di Richiesta, o a quello successivamente comunicato ai sensi del presente articolo. Tutte le comunicazioni per la quali è richiesta la forma scritta, in conformità con la normativa applicabile di volta in volta vigente, si intendono assolute anche se inviate su Supporto Durevole.

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 21 in merito alle comunicazioni periodiche, se non è escluso dalla legge o dal Contratto, la Banca e/o Nexi forniscono al Titolare le comunicazioni di cui al Contratto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, consentendo il salvataggio delle stesse su Supporto Durevole.

La Banca e/o Nexi possono, ad esempio, utilizzare la posta elettronica - all'indirizzo indicato nel Modulo di Richiesta dal Titolare o al diverso indirizzo successivamente comunicato - il telegramma, il fax, i sistemi di chiamata senza intervento di un operatore mediante dispositivo automatico e le altre tecniche di comunicazione che consentono una comunicazione individuale. Le comunicazioni telefoniche possono essere registrate.



## REGOLAMENTO

### Richiesta tramite Banca

#### Carta di Debito Internazionale Nexi Debit

Le comunicazioni e le informazioni di cui sopra possono anche essere messe a disposizione del Cliente sul Sito Internet, dandone apposito avviso di pubblicazione al Titolare via e-mail. Resta ferma la possibilità del Titolare di cambiare in qualsiasi momento la tecnica di comunicazione utilizzata, comunicandolo alla Banca e/o Nexi con le modalità precedentemente indicate.

Il Titolare si impegna a comunicare tempestivamente alla Banca e/o Nexi eventuali variazioni di residenza, domicilio, indirizzo e-mail, numero di telefono, e/o di ogni altro recapito e dato personale comunicato in precedenza e contenuto nel Modulo di Richiesta.

Tale comunicazione potrà avvenire in forma scritta a mezzo di lettera raccomandata A.R., mediante posta elettronica, oppure telefonicamente al Servizio Clienti.

Se il Titolare omette di comunicare eventuali variazioni dei propri dati, le comunicazioni inviate all'ultimo indirizzo comunicato si intenderanno pienamente valide ed efficaci.

#### Art. 45 - Comunicazioni alla Banca e a Nexi

L'invio di comunicazioni per iscritto dovrà essere effettuato dal Titolare:

a) se indirizzate alla Banca, al seguente indirizzo:

34132 Trieste, Via Machiavelli, 4

b) se indirizzate a Nexi, al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

Per tutte le comunicazioni di cui al presente Contratto, le domande, le richieste di supporto ed i servizi diretti al Servizio Clienti, nonché in tutti gli altri casi in cui il Contratto prevede l'utilizzo di canali di comunicazione alternativi (telefono, fax, e-mail, ecc.), il Titolare dovrà utilizzare gli indirizzi/recapiti indicati nel Foglio Informativo relativo alla Carta.

#### Art. 46 - Reclami ricorsi e conciliazioni

Il Titolare può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A.R., via fax, o per via telematica, rispettivamente, ai seguenti recapiti:

Piazza Tre Torri, 1 - 20145 Milano; n.02-69462271  
Ufficio.Reclami@bancagenerali.it; ufficioreclami@pec.bancagenerali.it

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente.

La Banca darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate lavorative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora la Banca venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre al Titolare una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate lavorative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate lavorative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza della Banca. Nei casi di risposta interlocutoria, la Banca dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate lavorative. Se la Banca non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il Titolare non è comunque soddisfatto della risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF").

Per sapere come e a quali condizioni è possibile rivolgersi all'ABF, il Titolare può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il Sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Le modalità per la messa a disposizione della Guida sono reperibili anche attraverso il Servizio Clienti.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il Titolare può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Banca, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28).

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte della Banca delle norme di cui al Titolo II del D. Lgs. 11/2010, il Titolare può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 e 2, comma 4, lett. a) del D. Lgs. 11/2010). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti dalla Banca in relazione all'emissione di Moneta Elettronica e alla gestione del relativo circuito di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010).

#### Art. 47 - Lingua del Contratto, legge applicabile e Foro competente

Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove il Cliente ha la residenza o il domicilio eletto.

#### Art. 48 - Controlli

La Banca e Nexi sono soggetti ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91, 00184, Roma.