



**BANCA  
GENERALI  
PRIVATE**

# **NORMATIVA CONTRATTUALE APPLICABILE AI SERVIZI BANCARI**

VERSIONE NOR – 0222 – SERV BANC

## SOMMARIO (\*)

- Norme Generali (documento A);
- Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza ed i servizi connessi (documento B);
- Norme che regolano il servizio **Phone Banking** (documento C);
- Norme che regolano i depositi di strumenti finanziari in custodia ed amministrazione. Disciplina degli strumenti finanziari dematerializzati (documento H);
- Norme che regolano l'intermediazione in cambi (documento H-BIS);
- Norme che regolano il servizio di Internet Banking (documento L);
- Norme che regolano il servizio SMS (Short Message Service) (documento M);
- Norme comuni ai Servizi di Pagamento (documento N).

*(\*) I Documenti "B-BIS", "D", "E", "F", "G", ed "I" vengono omissi nella presente "Seconda Sezione" in quanto non applicabili al Cliente sottoscrittore del modulo di Richiesta di Servizi bancari ("Prima Sezione") riferendosi a servizi/rapporti non ricompresi nell'offerta di cui al suddetto modulo.*

## **Norme Generali (documento A)**

**Art. 1** – Le presenti “Norme Generali” e le previsioni specifiche che disciplinano i singoli servizi indicati nella altre Sezioni che compongono il contratto hanno effetto dal momento del perfezionamento dello stesso, che ha luogo unicamente con l'accettazione da parte della Banca.

Il contratto è stipulato a tempo indeterminato. In sede di richiesta iniziale, è facoltà del Cliente richiedere l'attivazione di uno o più dei servizi disciplinati dal contratto. L'eventuale adesione del Cliente ad uno solo dei predetti servizi non comporta l'obbligo per il Cliente di aderire anche ad uno o più degli altri servizi. I servizi regolati dal presente contratto sono prestati da Banca Generali in abbinamento ai servizi di investimento prestati da un intermediario terzo convenzionato e commercializzati dalla Banca in conformità alla normativa vigente, secondo i termini e le condizioni previsti da apposito contratto stipulato tra il Cliente e detto intermediario terzo; il Cliente pertanto autorizza sin d'ora la Banca a dare esecuzione, a valere sul conto corrente e il deposito titoli a lui intestati presso la Banca stessa, alle istruzioni di addebito o di accredito derivanti dalla prestazione dei servizi di investimento da parte del predetto intermediario terzo, secondo i termini e le condizioni dell'apposito contratto tra quest'ultimo e il Cliente, ivi compreso l'addebito dei rispettivi costi e commissioni. Il Cliente può recedere in ogni momento dal contratto, anche limitatamente ad alcuni dei servizi indicati nel contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione alla Banca a mezzo raccomandata a/r, con un preavviso di giorni 5. Il recesso da un singolo servizio non comporta di per sé il recesso da tutti gli altri servizi disciplinati dal contratto, salvo che gli stessi siano dipendenti e/o collegati al servizio per il quale è stato manifestato il recesso. Tenuto conto che i servizi regolati dal presente contratto sono offerti dalla Banca esclusivamente in abbinamento ai servizi di investimento prestati da un intermediario terzo convenzionato, l'efficacia del recesso, sia dal presente contratto sia da quello stipulato con tale intermediario terzo, determina lo scioglimento di entrambi i contratti con il Cliente. Con le medesime modalità, ovvero a mezzo telefax, telegramma o rete telematica, il Cliente può anche disporre, in tutto o in parte, il trasferimento o il ritiro degli strumenti finanziari e delle somme di denaro, senza alcuna penalità, nel rispetto dei tempi tecnici necessari per il completamento delle operazioni in corso.

La Banca può recedere in ogni momento dal contratto dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata a/r, e con un preavviso di due mesi se questi è consumatore, di 10 giorni se è non consumatore; il preavviso è sempre di 10 giorni nel caso di recesso dalla convenzione di assegno. Ai sensi dell'art. 33 del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (di seguito “Codice del Consumo”) la Banca, in caso di giustificato motivo, può recedere dal contratto senza preavviso, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata a/r.

In caso di recesso dal contratto, la Banca provvede a mettere a disposizione del Cliente - previo soddisfacimento da parte della Banca di tutti i diritti dalla stessa vantati per commissioni maturate, spese e oneri sostenuti - presso l'intermediario indicato dal Cliente gli strumenti finanziari eventualmente in proprio possesso, salva la conclusione delle eventuali operazioni in corso.

Qualora gli strumenti finanziari fossero subdepositati, l'obbligo di restituzione si intenderà assolto anche impartendo ai subdepositori l'ordine di trasferirli a favore del Cliente presso il suddetto intermediario.

Per gli strumenti finanziari soggetti al regime di dematerializzazione secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia, il Cliente prende atto che non è possibile ottenere la materiale restituzione dei relativi certificati. Il trasferimento di tali strumenti, così come il loro ritiro, può essere effettuato unicamente mediante le registrazioni sui relativi conti in conformità alle vigenti disposizioni.

Le disponibilità liquide esistenti alla data di estinzione del contratto, ed i relativi interessi, saranno messe a disposizione del Cliente sul conto corrente da quest'ultimo indicato, previo soddisfacimento della Banca di tutti i diritti dalla stessa vantati per commissioni maturate, spese e oneri sostenuti e in conformità alle modalità e ai termini stabiliti dalle disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia. In ogni caso resta salva la facoltà per il Cliente di dettare, all'atto dello scioglimento del contratto, istruzioni diverse relativamente alla restituzione del denaro e degli strumenti finanziari.

Il rilascio di titoli o moduli di assegni al Cliente dovrà essere da questi richiesto per iscritto e l'invio sarà comunque effettuato a sue spese e a suo rischio. I moduli di assegni sono rilasciati dalla Banca muniti della clausola di non trasferibilità salvo il Cliente specifici, nella richiesta di cui sopra, che desidera ottenere il rilascio di moduli di assegni in forma libera.

La Banca, qualora abbia concesso l'uso di una o più carte di debito/credito, si riserva la facoltà, in caso di un loro utilizzo non conforme alla normativa e/o alle istruzioni impartite, di procedere al blocco delle stesse, senza necessità di preventivo avviso al Cliente, al fine di tutelare il buon funzionamento del servizio e di garantirne la sicurezza.

**Art. 2** – La Banca si riserva di apportare variazioni alle clausole del presente contratto, per quanto riguarda sia le “Norme Generali”, sia quelle specifiche applicabili ai singoli servizi, sia le condizioni

economiche, dandone comunicazione al Cliente, in conformità a quanto tempo per tempo previsto dalla normativa in materia di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e di comunicazione delle variazioni contrattuali alla clientela. Ai sensi della normativa vigente, ove dalla stessa previsto, dette variazioni saranno quindi comunicate espressamente al Cliente per iscritto o mediante altro supporto durevole, con preavviso minimo di due mesi, fatto salvo quanto diversamente previsto in materia di servizi di pagamento dal successivo Documento N.

La modifica proposta dalla Banca si ritiene approvata ove il Cliente non receda dal contratto entro il termine di preavviso di cui sopra. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le parti convengono che nel contratto vengano automaticamente recepite tutte le modificazioni della normativa di carattere primario e di quella di carattere regolamentare. Le clausole contrattuali interessate da tali modifiche si intenderanno automaticamente abrogate e sostituite con la stessa data di decorrenza dell'entrata in vigore delle disposizioni di legge o di regolamento che hanno provocato tale modificazione.

**Art. 2 bis** - Qualora, per effetto dell'andamento del mercato monetario, il tasso parametro utilizzato per la definizione del tasso di interesse debitore applicato in caso di sconfinamento assuma un valore inferiore a 0 (zero), il rispettivo tasso parametro avrà valore nullo, restando pacificamente escluso che possa assumere un valore negativo. In tale ipotesi, pertanto, il tasso debitore degli sconfinamenti applicato al rapporto oggetto della presente, sarà pari al solo valore della maggiorazione (spread) applicata.

Resta inteso che, salvi diversi accordi tra la Banca e il Cliente, nel caso in cui il tasso parametro di cui al comma che precede risultasse indisponibile lo stesso sarà sostituito dall'indice o parametro (comprensivo di ogni eventuale aggiustamento o differenziale) formalmente raccomandato quale parametro o indice sostitutivo nell'ordine da: (i) il gruppo di lavoro (“working group on euro risk free rate”) istituito dalla Banca Centrale Europea (BCE), dalla European Securities and Markets Authority (ESMA), dalla Financial Services and Markets Authority (FSMA), dallo European Money Markets Institute (EMMI) e dalla Commissione Europea; (ii) dall'amministratore dell'indice cessato o sospeso (EMMI); (iii) dall'autorità competente, ai sensi del Regolamento (EU) 2016/1011, per la vigilanza sull'amministratore dell'indice cessato o sospeso (FSMA); (iv) dall'autorità nazionale competente designata ai sensi del Regolamento (EU) 2016/1011 (Consob); o (v) dalla Banca Centrale Europea. La Banca fornisce tempestivamente al Cliente informativa sull'applicazione dell'indice o parametro sostitutivo.

In caso di sconfinamento consistente che si protragga per oltre un mese la Banca comunica al Cliente, entro 3 giorni lavorativi successivi al compimento di un mese dal momento in cui lo sconfinamento è divenuto consistente: lo sconfinamento, l'importo interessato, il tasso di interesse, le penali, le spese o gli interessi di mora eventualmente applicabili.

**Art. 3** - Il Cliente autorizza la Banca, anche ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 e della relativa normativa di armonizzazione, ad effettuare la registrazione in via continuativa, sui supporti di volta in volta ritenuti più adatti dalla Banca, delle conversazioni telefoniche e dei contatti a mezzo rete telematica, o strumenti informatici in genere, intrattenuti tra le parti.

**Art. 4** - La Banca fornirà al Cliente per iscritto, alla scadenza del contratto, e comunque almeno una volta all'anno - fatto salvo quanto espressamente previsto in materia di conto corrente dal successivo Documento B e di depositi di strumenti finanziari in custodia ed amministrazione di cui al successivo Documento H -, una completa e chiara informazione sullo svolgimento dei rapporti bancari e finanziari di cui al presente contratto ed un aggiornato quadro delle condizioni economiche applicate ai suddetti rapporti, mediante apposita comunicazione analitica, redatta in conformità a quanto tempo per tempo previsto dalla normativa in materia di comunicazioni periodiche alla Clientela (attualmente Sezione IV del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Testo delle Disposizioni aggiornate al 15 luglio 2015” e successive modifiche). In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento delle stesse da parte del Cliente.

Le comunicazioni periodiche saranno omesse qualora i rapporti non registrino movimenti da oltre un anno e presentino un saldo creditore per il Cliente non superiore a euro 2.500,00, fatto salvo quanto previsto nel successivo Documento H per i depositi di strumenti finanziari in custodia ed amministrazione.

A tal fine non si considerano movimenti, ancorché compiuti nel corso dell'anno, 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 prescrizione di legge o amministrative.

L'invio al Cliente di qualunque comunicazione della Banca - relativa al presente contratto - è validamente effettuato all'indirizzo riportato nella Scheda Anagrafica Cliente sottoscritta dal Cliente medesimo, o successivamente comunicato per iscritto dal Cliente alla Banca, o, altresì, secondo le diverse modalità - tra cui l'utilizzo, espressamente richiesto dal Cliente, di mezzi telematici costituenti supporto duraturo non cartaceo - previste dalle specifiche clausole applicabili ai singoli servizi scelti. In assenza di aggiornamenti delle relative informazioni da parte del Cliente, qualora il

Cliente stesso non risulti reperibile presso l'ultimo indirizzo comunicato per iscritto alla Banca, tale ultimo indirizzo continuerà a far fede nei rapporti tra le parti, potendo la Banca presumere che il Cliente abbia avuto conoscenza delle comunicazioni dalla stessa inviategli presso tale ultimo indirizzo decorsi 15 giorni dalla relativa spedizione. In mancanza di diverso accordo scritto quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni, di cui al presente comma, saranno effettuate dalla Banca al primo dei cointestatari, all'indirizzo da questi indicato per iscritto nella Scheda Anagrafica Cliente sopra menzionata, e si considereranno efficaci a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri. Le comunicazioni dalla Banca al Cliente verranno eseguite, secondo le modalità indicate al precedente comma, all'indirizzo comunicato per iscritto all'atto della sottoscrizione della Richiesta di servizi Bancari, ovvero successivamente comunicato dal Cliente alla Banca tramite il servizio Phone Banking, ovvero a mezzo lettera, telefax o rete telematica.

Il Cliente richiede che le comunicazioni dovute dalla Banca al Cliente siano fornite per iscritto, ovvero attraverso l'invio mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato nella Scheda Anagrafica Cliente sopra menzionata (o comunicato o modificato a mezzo lettera, telefax o rete telematica), ovvero con altro supporto durevole concordato tra le parti. In tale caso il termine per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione dell'estratto conto decorrono dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente. In aggiunta a quanto sopra previsto dal presente comma, il Cliente che abbia provveduto a certificare l'effettivo utilizzo di una o più utenze di posta elettronica (come sopra richiamata) attraverso gli appositi processi di certificazione adottati dalla Banca autorizza la Banca medesima a contattarlo tramite le suddette utenze di posta elettronica per comunicazioni inerenti l'operatività dei rapporti di cui al presente contratto, diverse dalle suddette comunicazioni previste dalla normativa in materia di comunicazioni periodiche alla Clientela, salvo espresso obbligo di legge o di regolamento di provvedervi attraverso l'invio o la consegna in forma cartacea o mediante altro supporto durevole.

Le comunicazioni previste dall'art. 9 bis della L. 15.12.1990, n. 386, verranno eseguite presso il domicilio eletto. Le eventuali variazioni del domicilio eletto devono essere comunicate con dichiarazione presentata direttamente presso le succursali della banca ovvero mediante telegramma, lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero tramite il servizio Phone Banking, telefax o rete telematica.

Laddove al momento del perfezionamento del contratto sia stato indicato quale domicilio eletto ai sensi della L. 386/90 l'indirizzo di residenza, la comunicazione pervenuta alla Banca di variazione dell'indirizzo di residenza, secondo le modalità sopra indicate, comporta la variazione anche del Domicilio eletto, salvo espressa disposizione contraria, comunicata sempre con le suddette modalità.

Ove non diversamente previsto, le comunicazioni e le notifiche alla Banca devono essere fatte per iscritto, all'indirizzo indicato nella Richiesta di servizi Bancari a cui la presente normativa è allegata.

La prova dell'avvenuto pagamento, dopo la scadenza del termine per la presentazione, di un assegno emesso senza provvista, effettuato con le modalità previste dall'art.8 L.386/90, ai fini di quanto disposto dall'art.9 bis della stessa legge, deve pervenire nel termine previsto, in originale alla Banca.

**Art. 5** - Le condizioni economiche applicabili al contratto, ed ai singoli servizi indicati nello stesso, sono riportate nella Terza Sezione, nonché nei fogli informativi pubblicati dalla Banca ai sensi di legge.

**Art. 6** - Nell'esecuzione dei servizi previsti dal contratto, la Banca non risponde delle conseguenze derivanti da cause ad essa non imputabili (fra le quali si indicano, a titolo puramente esemplificativo, cause di forza maggiore, sospensione o interruzione di servizi pubblici, interruzioni o sospensioni delle linee elettriche, dei sistemi di comunicazione telematica, scioperi anche del proprio personale, disservizi, sospensione o rallentamento delle comunicazioni, ritardi o cadute di linea dei sistemi telematici di contrattazione, o altri inconvenienti dovuti a interruzioni, sospensioni, guasti, malfunzionamento degli impianti telefonici o telematici, impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge, fatti di terzi e, in genere, ogni impedimento od ostacolo che non possa essere evitato dalla Banca con la normale diligenza).

**Art. 7** - Il Cliente è tenuto a depositare la propria firma e quella delle persone abilitate a norma di legge a rappresentarlo nei confronti della Banca, dichiarando per iscritto qualsiasi limitazione ai poteri conferiti.

Le revocche e le modifiche delle facoltà concesse alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, saranno opponibili alla Banca solo quando sia pervenuta la relativa comunicazione a mezzo lettera raccomandata e sia trascorso il tempo ragionevolmente necessario per provvedere, comunque non superiore a un giorno lavorativo dalla ricezione. Ciò anche quando dette revocche, modifiche e rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge o comunque rese di pubblica ragione. Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza hanno efficacia quando la Banca ne abbia avuto notizia legalmente certa. Per quanto attiene al servizio di custodia e amministrazione strumenti finanziari, l'autorizzazione a disporre sul deposito, conferita successivamente, non determina revoca implicita delle precedenti autorizzazioni.

**Art. 8** - Se il Cliente non adempie puntualmente ed interamente alle sue obbligazioni, la Banca lo diffida a mezzo di lettera raccomandata a pagare entro il termine di 15 giorni dalla spedizione della lettera.

Se il Cliente rimane in mora, la Banca può valersi dei diritti spettanti ai sensi degli articoli 2761, commi 3° e 4°, e 2756, commi 2° e 3° cod. civ., realizzando direttamente o a mezzo di un intermediario autorizzato un adeguato quantitativo degli strumenti finanziari che risultino depositati presso la Banca.

Prima di realizzare gli strumenti finanziari, la Banca avverte il Cliente con lettera raccomandata del suo proposito, accordandogli un ulteriore termine di 10 giorni. La Banca si soddisfa sul ricavo netto della vendita e tiene il residuo a disposizione del Cliente.

Se la Banca ha fatto vendere parte degli strumenti finanziari, tiene in deposito gli altri alle condizioni previste per il servizio di custodia e amministrazione strumenti finanziari.

**Art. 9** - Quando il contratto è intestato a più persone, tutte le comunicazioni e le notifiche, in mancanza di accordi speciali, possono essere fatte 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. Le persone autorizzate a rappresentare i cointestatari dovranno essere nominate per iscritto da tutti; la revoca della facoltà di rappresentanza potrà essere fatta anche da uno solo dei cointestatari, mentre la modifica della facoltà dovrà essere fatta da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revocche, modifiche e rinunce, vale quanto stabilito all'art. 7.

Le altre cause di cessazione della facoltà di rappresentanza avranno effetto anche se relative soltanto ad uno dei cointestatari; in ogni caso però si applica quanto disposto all'art. 7. Gli obblighi dei cointestatari sono assunti in via solidale.

**Art. 10** - Quando il contratto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni anche separatamente, ciascuna di esse singolarmente può disporre del contratto, trasmettendo alla Banca ordini, istruzioni o disposizioni con piena liberazione della Banca anche nei confronti degli altri cointestatari. In particolare ciascun intestatario potrà operare sul rapporto di custodia e amministrazione di strumenti finanziari anche nel caso in cui nel rapporto stesso siano presenti strumenti finanziari intestati ad uno soltanto dei cointestatari.

La Banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatari quando da uno di essi le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata.

L'opposizione ha efficacia nei confronti della Banca quando le sia pervenuta la suddetta comunicazione e sia trascorso il tempo ragionevolmente necessario per provvedere, comunque non superiore a un giorno lavorativo dalla ricezione.

La facoltà di disposizione separata potrà essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni per iscritto alla Banca da parte di tutti i cointestatari. L'estinzione del rapporto può essere effettuata su richiesta anche di uno solo dei cointestatari, che dovrà avvertire tempestivamente gli altri. In ogni caso, delle eventuali esposizioni che si venissero a creare, per qualsiasi ragione, sul conto corrente, anche per atto o fatto di un solo cointestatario, risponderanno nei confronti della Banca tutti i cointestatari in solido fra loro. In deroga all'art. 190 cod. civ., la Banca è espressamente autorizzata ad agire in via principale, anziché sussidiaria, e per l'intero suo credito, sui beni personali di ciascuno dei coniugi cointestatari.

**Art. 11** - Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del contratto, ciascuno degli altri cointestatari conserva il diritto di disporre separatamente dei rapporti e dei diritti rinvenienti dal contratto stesso. Analogamente lo conservano gli eredi del cointestatario che saranno tenuti però ad esercitarlo tutti insieme, ed il legale rappresentante dell'incapace. Nel caso di cui sopra però la Banca deve pretendere il concorso di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi, quando da uno di essi o dal legale rappresentante dell'incapace le sia stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata.

**Art. 12** - In caso di morte del Cliente ovvero di sopravvenuta incapacità dello stesso, tali eventi - per gli eventuali atti di utilizzo dei servizi previsti dal contratto dopo il verificarsi degli eventi medesimi - non saranno opponibili alla Banca finché a questa gli stessi non siano stati comunicati a mezzo raccomandata a/r, producendo idonea documentazione a comprova del loro effettivo verificarsi. Tale comunicazione, purché corredata da idonea documentazione, comporterà l'automatica immediata risoluzione del contratto, e di tutti i servizi dallo stesso disciplinati.

**Art. 13** - E' in facoltà della Banca di assumere o meno gli incarichi del Cliente, dando comunque allo stesso comunicazione dell'eventuale rifiuto. 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. In assenza di particolari istruzioni del Cliente, le modalità di esecuzione degli incarichi assunti sono determinate dalla Banca, tenendo conto della natura degli stessi e delle procedure più idonee nell'ambito della propria organizzazione.

**Art. 14** - Le spese e gli oneri fiscali inerenti ai servizi di cui al contratto sono a carico del Cliente.

**Art. 15** - Tutti i termini previsti nel contratto si computano tenendo conto dei soli giorni feriali escluso il sabato, salvo ove diversamente previsto.

**Art. 16** - Nel caso di Cliente che non rientri nella definizione di "consumatore" ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. a) del Codice del Consumo, ogni controversia che dovesse sorgere in merito alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del contratto e di ogni sua successiva integrazione sarà di competenza esclusiva del Foro di Trieste.

**Art. 17** - Nel caso di accensione di rapporti a tal fine rilevanti, il Cliente è tenuto a comunicare alla Banca le proprie opzioni in merito al regime fiscale degli stessi, compilando apposito modulo. In mancanza di tale comunicazione, trova applicazione il regime generale comunque previsto dalle vigenti norme per il caso in cui il Cliente non abbia manifestato alcuna opzione, assumendosi il Cliente ogni responsabilità al riguardo.

**Art. 18** - Il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni.

### **Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza ed i servizi connessi (documento B)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, il servizio è regolato dalle seguenti ulteriori norme.

**Art. 1** - Le disposizioni con assegni sul conto presso la Banca si effettuano, salvo diverso accordo, mediante l'uso di moduli di assegni rilasciati dalla Banca contro rimborso del costo. Il Cliente è tenuto a costituire i fondi necessari per il pagamento degli assegni tratti. Il Cliente è tenuto a custodire con ogni cura i moduli di assegni ed i relativi moduli di richiesta, restando responsabile di ogni dannosa conseguenza che potesse risultare dalla perdita, dalla sottrazione o dall'uso abusivo od illecito dei moduli stessi, della cui perdita o sottrazione deve dare comunicazione alla Banca. Con la cessazione del rapporto di conto corrente i moduli di assegni non utilizzati devono essere restituiti alla Banca.

In caso di prelievi di contante e pagamenti effettuati a mezzo carta di debito e/o di credito, in conformità alle norme che regolano i corrispondenti servizi, le parti concordano di dare priorità a detti prelievi o pagamenti. In tale ipotesi, qualora per effetto di detti prelievi o pagamenti le disponibilità in conto fossero divenute insufficienti, la Banca è autorizzata a non provvedere al pagamento degli eventuali assegni che pervenissero, ancorché emessi in data anteriore a quella del prelievo di contante o del pagamento ed ancorché del prelievo di contante o del pagamento la Banca abbia notizia successivamente al ricevimento o alla presentazione degli assegni stessi, ma prima dell'addebito in conto.

In caso di pluralità di conti, la Banca non è tenuta al pagamento degli assegni tratti sui 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 esistono le relative disponibilità diano tempestivamente istruzioni per iscritto a valere per la singola operazione.

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. 2** - Salvo espressa istruzione contraria, resta convenuto che tutti i bonifici e le rimesse, disposti da terzi a favore del Cliente, saranno accreditati in conto corrente.

Successivamente all'esecuzione di un bonifico la banca fornisce al Cliente, eventualmente anche per via telematica, una informativa sull'operazione, salvo che il Cliente espressamente rinunci.

La Banca non è obbligata ad erogare alcuna prestazione in applicazione del presente contratto, in particolare con riferimento ai servizi di pagamento (ad es. esecuzione di un bonifico o altra operazione di pagamento disposta dal Cliente a debito del conto corrente), se l'erogazione della prestazione espone la Banca a sanzioni, divieti o restrizioni derivanti, in via esemplificativa e non esaustiva da risoluzioni delle Nazioni Unite, a sanzioni finanziarie o commerciali, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o dell'Italia, ovvero comporterebbe il coinvolgimento della Banca in qualsiasi attività per la quale il Presidente degli Stati Uniti abbia autorizzato l'imposizione di sanzioni da parte del Segretariato del Tesoro o del Segretario di Stato, note come "sanzioni secondarie", tra cui l'Executive Order 13810 relativo al Nord Corea, la Sezione 228 del "Countering America's Adversaries Through Sanctions Act" ed il Caesar Syria Civilian Protection Act del 2019; in tal caso si applicano le disposizioni contenute nell'art. 4 del successivo Documento N in materia di sospensione e rifiuto di operazioni di pagamento da parte della Banca.

L'importo degli assegni bancari, postali, assegni circolari, vaglia od altri titoli 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.

La valuta applicata all'accreditamento determina unicamente la decorrenza

degli interessi senza conferire al Cliente alcun diritto circa la disponibilità dell'importo.

Qualora tuttavia la Banca consentisse al Cliente di disporre, in tutto o in parte, di 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. 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 disporre anticipatamente dell'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.

Nel caso di disposizioni inoltrate per l'incasso dal Cliente e nel caso di effetti, ricevute e documenti similari accreditati con riserva di verifica e salvo buon fine, valgono le disposizioni di cui ai precedenti commi.

I pagamenti transfrontalieri in euro sono regolati dalle disposizioni del Regolamento CE n. 924/2009 del 16 settembre 2009; le relative condizioni sono indicate nella Terza Sezione (Condizioni Economiche).

**Art. 3** - La Banca, in garanzia di qualunque suo credito verso il Cliente, presente o futuro, anche se non liquido od esigibile ed anche se cambiario, è investita dei privilegi di legge ed ha altresì diritto di ritenzione ai sensi di legge su tutti i titoli o valori di pertinenza del Cliente che siano comunque e per qualsiasi ragione detenuti dalla Banca o pervengano ad essa successivamente.

Quando esistono tra Banca e Cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso altre dipendenze italiane ed estere, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto. Al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 1186 cod. civ. o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, tali da porre in pericolo, a giudizio della Banca, il recupero del credito vantato dalla Banca, quest'ultima ha altresì 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 eccepirsi la convenzione di assegno, la Banca darà prontamente comunicazione al Cliente.

Se il conto è intestato a più persone, la Banca ha la facoltà di valersi dei diritti suddetti, sino a concorrenza dell'intero credito risultante dal saldo del conto, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.

**Art. 4** - I Fidi (come definiti nel successivo Documento B-BIS) che la Banca ritenesse eventualmente di concedere al Cliente sono soggetti alle disposizioni contenute nel successivo Documento B-BIS.

**Art. 5** - I rapporti di dare ed avere relativi al conto, sia esso debitore o creditore, vengono regolati con identica periodicità, pattuita ed indicata nel modulo di cui alla Terza Sezione del presente contratto (Condizioni Economiche) e, con riguardo al Fido a soggetti consumatori disciplinata dal successivo Documento B-BIS, nel modulo di cui al Frontespizio del presente contratto costituito dalle "Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori", portando in conto, con valuta "data di regolamento" dell'operazione, gli interessi, le commissioni e le spese ed applicando le trattenute fiscali di legge. Il saldo risultante dalla chiusura periodica così calcolato produce interessi secondo le medesime modalità.

Gli interessi sono riconosciuti al correntista o dallo stesso corrisposti nella misura pattuita ed indicata nella predetta Terza Sezione, nella quale sono altresì indicate tutte le altre condizioni economiche applicate al rapporto. Per il calcolo degli interessi viene preso a riferimento l'anno civile.

Gli interessi debitori maturano, sono conteggiati e divengono esigibili a favore della Banca secondo quanto indicato nel modulo di cui alla Terza Sezione del presente contratto ovvero nel contratto relativo al Fido. La Banca procede alla contabilizzazione degli interessi debitori separatamente rispetto alla sorte capitale e, in ogni caso, in conformità a quanto tempo per tempo previsto dalle norme di Legge e regolamentari vigenti in materia.

Il Cliente correntista può autorizzare la Banca, anche disgiuntamente ai sensi dell'art. 10 del precedente Documento A, ad addebitare sul conto corrente gli interessi debitori esigibili. In tal caso la somma addebitata è considerata sorte capitale. Tale autorizzazione può essere rilasciata dal Cliente anche in via preventiva all'atto dell'accensione del rapporto per cui gli interessi sono dovuti oppure successivamente, (i) attraverso la sottoscrizione di apposita modulistica messa a disposizione dalla Banca ovvero (ii) attraverso i servizi di Internet Banking e Phone Banking secondo le relative modalità dispersive. L'autorizzazione è valida ed efficace sino alla revoca espressa della stessa. La revoca può essere disposta dal correntista in ogni momento secondo le medesime modalità previste per la concessione dell'autorizzazione. La revoca pervenuta alla Banca nel periodo intercorrente tra la data di esigibilità degli interessi debitori contrattualmente stabilita ed il 31 dicembre del medesimo anno, produce i propri effetti a partire dall'anno successivo.

Il Cliente prende atto ed accetta che, anche in assenza dell'autorizzazione di cui sopra, ovvero in caso di cessazione degli effetti dell'autorizzazione a seguito di revoca della stessa:

- la Banca procederà in ogni caso ad estinguere automaticamente, alla relativa data di esigibilità, il debito da interessi maturato, attraverso la

compensazione legale automatica, anche parziale, dell'importo relativo a tale debito con il saldo attivo per sorte capitale del conto corrente ovvero di altri rapporti attivi intestati e/o contestati al Cliente;

- fuori dal caso di cui al precedente punto, ogni somma destinata ad essere accreditata in qualsiasi modo e per qualsivoglia ragione o titolo sul conto corrente successivamente alla summenzionata data di esigibilità, sarà prioritariamente imputata dalla Banca al pagamento degli interessi debitori scaduti.

Il saldo risultante a seguito della chiusura definitiva del conto corrente, per qualsiasi motivo avvenuta, produce interessi nel rispetto dei principi di Legge e regolamentari tempo per tempo vigenti e nella misura pattuita ed indicata nella predetta Terza Sezione, fino alla data di estinzione del debito; su questi interessi non è consentita la capitalizzazione periodica.

Gli assegni pagati dalla Banca vengono addebitati sul conto del Cliente con valuta data di emissione, salvo il caso di postdatazione, nel quale l'addebito viene fatto con valuta data di pagamento, se il titolo è presentato alla Banca, o di negoziazione, se l'incasso avviene tramite altra Azienda di credito.

Salvo diverso accordo, fermo restando quanto disposto nell'articolo precedente per l'ipotesi di Fido o di sovvenzione, ad ognuna delle parti è sempre riservato il diritto di esigere l'immediato pagamento di tutto quanto sia comunque dovuto.

Tutte le obbligazioni del Cliente verso la Banca, ed in particolare quelle dipendenti da eventuali concessioni di fido, si intendono assunte in via indivisibile anche per i suoi aventi causa a qualsiasi titolo.

**Art. 6** - Le comunicazioni periodiche di cui all'articolo 4 del Documento A, relative al rapporto di conto corrente, saranno inviate al Cliente con periodicità annuale ovvero con la diversa periodicità, semestrale, trimestrale o mensile, dallo stesso indicata nella Richiesta di Servizi Bancari.

Nel caso di errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o duplicazioni di partite, entro il termine di prescrizione ordinaria dalla data di invio dell'estratto conto e fatto salvo quanto espressamente previsto in materia di servizi di pagamento dal successivo Documento N, la Banca può ripetere quanto dovuto per dette causali e per indebiti accreditamenti.

Nel caso di operazioni disposte dal Cliente con l'utilizzo di strumenti elettronici, secondo le norme che regolano i corrispondenti servizi cui il Cliente abbia aderito, gli addebiti in conto verranno eseguiti dalla Banca in base alle registrazioni effettuate in via automatica dalle apparecchiature elettroniche medesime in conseguenza di dette istruzioni.

Le eventuali contestazioni in merito alle operazioni effettuate dalla Banca per conto del Cliente dovranno essere da questi effettuate, per lettera o telegramma, dal momento in cui sia in possesso della comunicazione di esecuzione. Fatto salvo quanto diversamente previsto in materia di servizi di pagamento dal successivo Documento N, trascorsi 60 giorni da tale data l'operato della Banca si intenderà approvato.

**Art. 7** - Qualora il conto non abbia avuto movimento da oltre un anno e presenti un saldo creditore non superiore a Euro 250,00 la Banca cessa di corrispondere gli interessi e di addebitare le spese di tenuta del conto corrente.

Al fine di quanto sopra indicato, 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 prescrizione di legge o amministrative.

**Art. 8** - Per i conti correnti in valuta estera e le cessioni di cambio a consegna la Banca si assume unicamente, con esonero da ogni maggiore o diversa obbligazione, l'impegno di mettere a disposizione del Cliente (a di lui richiesta od a scadenza) crediti verso aziende di credito nel Paese dove la valuta stessa ha corso legale o, a scelta della Banca, assegni sulle aziende di credito medesime. Resta comunque a carico del Cliente, ai sensi dell'art. 1218 cod.civ., ogni vincolo, restrizione, aggravio o perdita dipendente da forza maggiore o da caso fortuito o da disposizioni di Autorità emanate in Italia o all'estero o comunque derivante da causa non imputabile alla Banca.

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, fatto salvo quanto stabilito nel seguente comma.

Nell'ambito delle operazioni di compravendita, pagamento cedole e rimborsi di titoli in divisa estera regolati su Conti Correnti in euro la Banca applicherà il tasso di cambio corrispondente al cambio corrente pubblicizzato dalla Banca stessa il giorno lavorativo successivo alla data di esecuzione della disposizione relativa alle suddette operazioni.

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. Qualora la Banca consenta di utilizzare il conto con la modalità multicurrency per effettuare movimentazioni nelle principali valute estere, previa accettazione da parte della stessa della singola valuta richiesta dal Cliente, le manterrà contabilizzate come tali, mediante apposite e distinte rubriche del conto corrente.

**Art. 9** - In relazione al fatto che le aziende di credito 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 Banca stessa pervenisse analoga domanda dal suo corrispondente o dal trattario, 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.

Per i bonifici da eseguire negli Stati Uniti d'America, le banche statunitensi danno corso alle relative istruzioni facendo prevalere il codice di conto rispetto alla denominazione del beneficiario esplicitata in chiaro. Pertanto, qualsiasi inconveniente o danno che dovesse derivare dall'eventuale errato pagamento determinato dalla inesattezza del codice da parte del correntista resterà a completo carico dello stesso. Sarà inoltre facoltà della Banca addebitare in ogni momento gli importi reclamati dalle aziende di credito corrispondenti in relazione alle eventuali richieste risarcitorie alle stesse opposte dal beneficiario, nel caso di errata esecuzione degli ordini dipendente da inesatta indicazione del predetto codice.

**Art. 10** - Il pagamento degli assegni emessi dal Cliente, in caso di cessazione della relativa facoltà di disposizione, è regolato come segue: a) in caso di recesso, da parte del Cliente o della Banca, dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno, la Banca non è tenuta ad onorare gli assegni emessi con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante a norma dell'art. 1 delle "Norme generali"; b) in caso di recesso, da parte della Banca, dal Fido, il Cliente è tenuto a costituire indilatamente i fondi necessari per il pagamento degli assegni emessi prima del ricevimento della comunicazione di recesso, dei quali non sia decorso il termine di presentazione;

c) la Banca, quando intenda avvalersi della compensazione tra crediti non liquidi ed esigibili, non è tenuta ad onorare gli assegni emessi dal Cliente con data posteriore alla ricezione, da parte di quest'ultimo, della comunicazione relativa alla volontà di valersi della compensazione, nei limiti in cui sia venuta meno la disponibilità esistente nel conto.

Nel caso, invece, in cui la Banca comunichi il recesso dal Fido ai sensi dell'art. 4 comma 1 del successivo Documento B-BIS, la compensazione si intende operata al momento stesso della ricezione della comunicazione di recesso da parte del Cliente, il quale è tenuto a costituire indilatamente i fondi necessari anche per il pagamento degli assegni emessi prima del ricevimento della comunicazione di recesso, e dei quali non sia spirato ancora il termine di presentazione, sul conto o sui conti a debito dei quali la compensazione si è verificata e nei limiti in cui la disponibilità del conto o dei conti medesimi sia venuta meno per effetto della compensazione stessa.

Analogo obbligo fa carico al Cliente in ogni caso in cui si verifichi la compensazione di legge tra crediti liquidi ed esigibili. Le disposizioni del presente articolo si applicano anche nel caso di conti intestati a più persone.

**Art. 11** - Per i conti correnti vincolati a scadenza determinata il periodo di vincolo è di uguale durata per tutte le somme accreditate. La decorrenza di ogni periodo di vincolo prende inizio dal giorno di applicazione della valuta assegnata ad ogni singolo versamento, fermo restando quanto previsto nel precedente art. 2.

Qualora da una delle parti non venga dato preavviso scritto per la risoluzione dell'operazione almeno 3 giorni prima della scadenza, il vincolo sulla somma depositata, ivi compresi gli interessi capitalizzati alla scadenza, s'intende senz'altro rinnovato per un periodo eguale al precedente e così di seguito per le successive scadenze.

La disdetta da parte della Banca, come ogni altra comunicazione della Banca stessa, si ritiene a cognizione del Cliente quando gli sia stata inviata all'indirizzo indicato nel contratto, o successivamente comunicato con le modalità previste. L'estratto del conto corrente vincolato sarà inviato al Cliente al 31 dicembre di ogni anno; per l'approvazione del medesimo vale quanto previsto dall'art. 4 del Documento A.

**Art. 12** - Il Cliente dichiara di essere capace ai sensi di legge per la costituzione di un valido rapporto di conto corrente e - ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del Regio Decreto 21 dicembre 1933, n. 1736 e successive modificazioni ed integrazioni - di non essere in alcun modo interdetto dall'emissione di assegni bancari. Si obbliga, nel caso di sopravvenienza di cause di incapacità o di interdizione, a darne pronto avviso alla banca e a restituire immediatamente i moduli di assegni in suo possesso.

**Art. 13** - Il Cliente è tenuto, anche ai sensi dell'art.203 del codice civile, a restituire i ratei pensionistici eventualmente corrisposti in assenza di titolo al relativo trattamento.

A tal fine, il predetto e gli eventuali cointestatari autorizzano espressamente

la Banca e, per essa, l'Ente erogatore, a soddisfarsi sull'eventuale residuo attivo del conto, o in alternativa ad agire per il recupero del predefinito indebitato sia nei propri confronti, che verso i propri successori a titolo universale o particolare, rinunciando a qualunque beneficio di preventiva escussione.

### **Norme che regolano il servizio Phone Banking (documento C)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, il servizio è regolato dalle seguenti ulteriori norme.

**Art. 1** - Il Servizio Phone Banking (di seguito Servizio), consente al Cliente di eseguire, tramite la rete telefonica, alcune delle operazioni abitualmente svolte allo sportello, relative ai rapporti che il Cliente intrattiene con la Banca.

**Art. 2** - Il Servizio dà al Cliente la possibilità di ottenere informazioni, impartire disposizioni anche in via continuativa e/o aderire a servizi, eccetto i casi in cui ciò non sia dalla legge consentito, a valere sul contratto: le tipologie di informazioni/disposizioni utilizzabili dopo la sottoscrizione del contratto sono indicate nel materiale illustrativo del Servizio consegnato al Cliente. La Banca metterà a disposizione del Cliente tutti i nuovi servizi che verranno successivamente abilitati, anche mediante apposita comunicazione sul proprio sito web.

**Art. 3** - Il Servizio funziona di norma anche al di fuori dell'orario di sportello. Il Cliente, a seconda degli orari e delle tipologie di operazioni da lui richieste, può rivolgersi ad un operatore del Servizio, o ad un risponditore automatico. **Art. 4** - Per accedere al Servizio Phone Banking ed impartire ordini, nel rispetto delle modalità tempo per tempo previste dalla Banca, il Cliente utilizza i seguenti codici (di seguito congiuntamente "Codici di Identificazione"):

- il Codice Identificazione Cliente;
- il Codice Segreto;
- il Codice Dispositivo riportato su apposita "Security Card" oppure generato automaticamente e ricevuto su un utenza di telefonia mobile ("One Time Password - OTP"), a seconda della scelta effettuata dal Cliente.

In particolare la Banca, anche quale forma di accettazione dell'adesione al Servizio, fornisce al Cliente i Codici di Identificazione secondo le modalità indicate nella Richiesta di Servizi Bancari.

Il Cliente esprime il consenso ad eseguire gli ordini inoltrati attraverso il Servizio, utilizzando i Codici di Identificazione o le altre Forme di autenticazione (come definite nel successivo documento L) tempo per tempo messe a disposizione dalla Banca, anche in considerazione dell'evoluzione tecnologica e normativa, previa comunicazione al Cliente con le modalità di cui all'art. 12 del successivo documento L e/o attraverso la pubblicazione nell'area riservata del Cliente stesso.

I Codici di Identificazione sono unici, strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi.

I Codici di Identificazione devono restare segreti e non devono essere indicati sulla Security Card né conservati insieme a quest'ultima, anche in considerazione di quanto esposto nei successivi articoli. Sul retro della Security Card, che rimane di proprietà della Banca, sono infatti riportate ulteriori chiavi da comunicare al Servizio a richiesta di quest'ultima.

Al Cliente che abbia provveduto a certificare l'effettivo utilizzo di una o più utenze di telefonia mobile a lui intestate attraverso gli appositi processi di certificazione adottati dalla Banca, non sarà richiesto l'utilizzo del Codice Identificazione Cliente ai fini del proprio riconoscimento per l'utilizzo del Servizio, a condizione che il collegamento al Servizio stesso avvenga attraverso l'utenza di telefonia mobile certificata.

In deroga a quanto previsto nel precedente comma il Cliente potrà, a proprio rischio, richiedere alla Banca che il proprio riconoscimento ai fini dell'utilizzo del Servizio avvenga esclusivamente attraverso la verifica da parte della Banca stessa che il collegamento al medesimo Servizio sia istituito attraverso l'utenza di telefonia mobile certificata.

La Banca potrà procedere al riconoscimento del Cliente secondo la modalità di cui al precedente comma anche in assenza di una richiesta espressa del Cliente stesso quando l'utilizzo del Servizio sia preordinato all'esecuzione di operazioni per le quali non sia normativamente richiesta una Autenticazione Forte come definita al successivo documento L.

Le utenze di telefonia mobile utilizzate dal cliente come strumento di Autenticazione Forte ai sensi delle disposizioni di cui al successivo documento L, potranno essere considerate dalla Banca utenze certificate ai fini della presente disposizione.

**Art. 5** - La Banca, riconosciuto il Cliente secondo le modalità descritte nel precedente articolo 4, ritiene valide a tutti gli effetti le disposizioni dallo stesso impartite tramite l'utilizzo dei Codici di identificazione. L'uso dei Codici di Identificazione costituisce prova unica e sufficiente dell'avvenuta identificazione del Cliente ed autenticazione degli ordini.

**Art. 6** - Il Cliente è tenuto a custodire con ogni cura i Codici di Identificazione e la Security Card, restando responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo degli

stessi, nonché dal loro smarrimento o sottrazione.

**Art. 7** - Nel caso di smarrimento o sottrazione della Security Card, da sola ovvero unitamente ai Codici di Identificazione, il Cliente è tenuto ad informare la Banca secondo le modalità indicate nel materiale illustrativo del Servizio, consegnato al Cliente. Le spese sostenute dalla Banca per il blocco del Servizio, derivante dalla comunicazione di smarrimento o sottrazione, sono a carico del Cliente.

**Art. 8** - Salvo diversa disposizione di legge, le disposizioni impartite dal Cliente al Servizio verranno eseguite entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione del Cliente e, in caso di Ordini di pagamento, entro gli specifici termini massimi di cui al successivo Documento N. La Banca si riserva comunque la facoltà di comunicare al Cliente, a mezzo telefono, telex o telegramma, la non esecuzione dell'operazione richiesta, entro le 48 ore lavorative successive alla disposizione e, in caso di Ordini di pagamento, in conformità a quanto stabilito dal suddetto Documento N.

**Art. 9** - Salva diversa autorizzazione della Banca, il Cliente è tenuto ad operare, in ogni caso, nei limiti stabiliti ed entro il saldo disponibile del conto. Qualora il conto non fosse capiente, la Banca non darà pertanto corso all'ordine.

**Art. 10** - Nel caso di utilizzo del Servizio non conforme alle presenti Norme o a quanto previsto nel materiale illustrativo del Servizio, la Banca ha facoltà di inibire, senza preavviso, l'accesso del Cliente al Servizio. Al fine di tutelare il buon funzionamento e di garantire la sicurezza del Servizio, la Banca ha facoltà, in qualunque momento, di procedere al blocco temporaneo del Servizio, anche senza preavviso al Cliente. Tale facoltà si intende estesa anche al caso in cui il blocco si renda opportuno a causa dell'impossibilità, anche solo temporanea, della Banca di verificare il saldo disponibile di conto corrente.

**Art. 11** - Il Cliente autorizza la Banca, anche su semplice richiesta telefonica o con collegamento con rete telematica, a rilasciargli, a rischio e pericolo del Cliente, il modulo di assegni tramite invio all'indirizzo dallo stesso indicato, previo adempimento degli obblighi di legge. Restano comunque valide, in alternativa, le diverse modalità operative già in uso.

I moduli di assegni bancari sono rilasciati dalla Banca muniti della clausola di non trasferibilità. Il rilascio di moduli di assegni bancari in forma libera da parte della Banca può avvenire solo previa conforme richiesta scritta da parte del Cliente.

**Art. 12** - Resta inteso che lo scioglimento o la sospensione per qualsiasi causa del Servizio non determina corrispondentemente lo scioglimento o la sospensione dei singoli servizi ad esso collegati, i quali pertanto continueranno a permanere e resteranno ad ogni effetto distinti l'uno dagli altri ed autonomamente disciplinati dalle rispettive norme. In particolare, lo scioglimento o la sospensione del Servizio non determina corrispondentemente l'interruzione o la sospensione dell'esecuzione degli Ordini permanenti di pagamento, ivi compresi gli ordini permanenti di bonifico, a favore di terzi precedentemente impartite dal Cliente alla Banca.

### **Norme che regolano i depositi di strumenti finanziari in custodia ed amministrazione. Disciplina degli strumenti finanziari dematerializzati (documento H)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, il servizio è regolato dalle seguenti ulteriori norme.

**Art. 1** - La Banca riceve in deposito a custodia ed amministrazione gli strumenti finanziari. Per gli strumenti finanziari immessi in gestione accentrata, inclusi quelli soggetti al regime di dematerializzazione secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia, la Banca registra gli strumenti finanziari di pertinenza del Cliente, evidenziando gli elementi identificativi di quest'ultimo, come richiesto dalle vigenti disposizioni. La registrazione contabile degli strumenti finanziari dematerializzati a nome del Cliente prende luogo della consegna dello strumento medesimo ed il trasferimento, ritiro o vincolo relativo agli stessi potranno trovare attuazione solo attraverso iscrizioni contabili secondo le modalità e per gli effetti di cui alla normativa sopra richiamata.

In caso di rapporti intestati a una sola persona fisica, il Cliente prende atto e accetta che, a seguito del ricevimento della notizia qualificata del decesso dell'intestatario (es. certificato di morte), la Banca potrà disporre del disinvestimento di eventuali strumenti finanziari derivati di titolarità del Cliente medesimo. Resta fermo che la Banca potrà dare esecuzione a eventuali diverse istruzioni di soggetti che diano prova di essere a ciò legittimati in conformità alla normativa tempo per tempo vigente, purché tali istruzioni pervengano alla Banca prima che la stessa abbia disposto il disinvestimento ai sensi del presente articolo.

**Art. 2** - La Banca custodisce gli strumenti finanziari, esige gli interessi e i dividendi, verifica i sorteggi per l'attribuzione dei premi o per il rimborso del capitale, cura le riscossioni per conto del Cliente e il rinnovo del foglio cedole ed in generale provvede alla normale tutela dei diritti inerenti agli strumenti finanziari stessi. Nei casi di esercizio del diritto di opzione, conversione degli strumenti finanziari o versamento di decimi, la Banca chiede istruzioni al Cliente e provvede all'esecuzione dell'operazione soltanto a seguito di ordine scritto e previo versamento dei fondi occorrenti. In mancanza di istruzioni in

tempo utile, la Banca cura la vendita dei diritti di opzione per conto del Cliente.

Per gli strumenti finanziari non quotati nelle Borse italiane, il Cliente è tenuto a dare tempestivamente alla Banca le opportune istruzioni in mancanza delle quali essa non può essere tenuta a compiere alcuna relativa operazione. Per poter provvedere in tempo utile all'incasso degli interessi e dei dividendi, la Banca ha facoltà di staccare le cedole dagli strumenti finanziari con congruo anticipo sulle scadenze.

Per gli strumenti finanziari soggetti al regime di dematerializzazione secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia e non ancora dematerializzati, il Cliente prende atto che i diritti relativi a detti strumenti possono essere esercitati esclusivamente previa immissione nel sistema di gestione accentrata in regime di dematerializzazione.

Il Cliente, il quale si trovi nelle condizioni di seguito descritte, prende altresì atto che, in assenza di sua espressa comunicazione di diniego da inviare alla Banca a mezzo lettera raccomandata a/r, la Banca provvederà a comunicare:

- ai sensi dell'art. 83 - *duodecies* del D. Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (di seguito Testo Unico della Finanza, o "TUF"), alle società quotate italiane con azioni ammesse alla negoziazione nei mercati regolamentati o nei sistemi multilaterali di negoziazione italiani o di altri Paesi appartenenti all'Unione Europea che ne facciano richiesta, i dati identificativi degli azionisti unitamente al numero di azioni registrate sui depositi ad essi intestati;
- ai sensi dell'art. 26-bis del "Regolamento recante la disciplina dei servizi di gestione accentrata, di liquidazione, dei sistemi di garanzia e delle relative società di gestione", adottato in data 22 febbraio 2008 da banca d'Italia e Consob (di seguito, "**Regolamento congiunto Consob/Banca d'Italia**"), agli emittenti di obbligazioni immesse nella gestione accentrata che ne facciano richiesta, i dati identificativi dei titolari delle obbligazioni, unitamente al numero di obbligazioni registrate sui depositi ad essi intestati;
- ai sensi del Regolamento di attuazione del TUF, concernente la disciplina degli emittenti (adottato dalla Consob con delibera n. 11971 del 14 maggio 1999 e successive modifiche ed integrazioni), ai promotori della sollecitazione di deleghe di voto che ne facciano richiesta, i dati identificativi dei soggetti a cui spetta il diritto di voto nonché il numero di azioni della società emittente registrate sui rispettivi depositi.

E' facoltà del Cliente esprimere il proprio diniego alle comunicazioni di cui sopra anche in forma preventiva nonché revocare in qualsiasi momento, attraverso lettera raccomandata a/r, il diniego eventualmente espresso.

**Art. 3** - Il Cliente deve presentare gli strumenti finanziari accompagnati da una distinta contenente gli estremi necessari per identificarli. Per gli strumenti finanziari immessi in gestione accentrata, inclusi quelli dematerializzati secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia, il trasferimento sul conto acceso presso la Banca si effettua esclusivamente per il tramite delle apposte annotazioni, ai sensi delle vigenti disposizioni.

Per gli strumenti finanziari soggetti al regime di dematerializzazione secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia e non ancora accentrati, la Banca provvede, ai sensi delle vigenti disposizioni:

- a verificare la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 14, comma 1, del Regolamento congiunto Consob/Banca d'Italia, sulla disciplina dei servizi di gestione accentrata, di liquidazione, dei sistemi di garanzia e delle relative società di gestione, procedendo, ove possibile, su istruzioni del Cliente, al ripristino dei requisiti;
- a registrare sul conto del Cliente i diritti corrispondenti agli strumenti finanziari di sua pertinenza;
- ad annullare gli strumenti finanziari, spedendoli all'emittente per la verifica dell'autenticità, dandone comunicazione alla società di gestione accentrata, e ad evidenziare sul conto del Cliente la non disponibilità degli stessi fino alla verifica della loro autenticità.

Nel caso di cessazione dei presupposti della dematerializzazione, l'intermediario ne dà tempestiva comunicazione al Cliente.

**Art. 4** - Relativamente al rapporto disciplinato dal presente Documento H, il rendiconto periodico di cui all'art.4 delle "Norme Generali" Documento A sarà redatto in conformità a quanto previsto dall'art. 60 del Regolamento Intermediari adottato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 (di seguito, "**Regolamento Intermediari**") e sarà omesso quando il valore nominale dei titoli non supera 10.000,00 euro e non si registrano movimenti - come definiti all'art. 4 del Documento A - da oltre un anno. Entro il medesimo limite di 10.000,00 euro, le comunicazioni periodiche potranno essere omesse, anche in presenza di movimenti, quando le informazioni relative al rapporto siano già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di cui al presente contratto.

La Banca assolve all'obbligo di rendicontazione trimestrale di cui al Regolamento delegato (UE) 2017/565 del 25 aprile 2016 attraverso l'invio del rendiconto di cui al precedente comma. Si precisa che, nel caso in cui la periodicità dell'invio di tale ultimo rendiconto, selezionata dal Cliente in sede di attivazione del deposito, preveda una periodicità superiore a

quella trimestrale (ad esempio semestrale o annuale), la Banca assicura in ogni caso che il Cliente riceva il predetto rendiconto con periodicità trimestrale. A tale specifica rendicontazione si applicano i costi previsti per il rendiconto di cui al comma precedente.

Nel caso di operatività in strumenti finanziari caratterizzati dall'effetto leva o in caso di operazioni con passività potenziali, la Banca comunica tempestivamente al Cliente quando il valore iniziale di ciascuno strumento subisce un deprezzamento del 10 % (dieci per cento) e successivamente di multipli del 10 % (dieci per cento).

**Art. 5** - Le spese di qualunque genere che la Banca avesse a sostenere in dipendenza di pignoramenti o di sequestri operati sugli strumenti finanziari, sono interamente a carico del Cliente, anche se le dette spese non fossero ripetibili nei confronti di chi ha promosso o sostenuto il relativo procedimento. La Banca è autorizzata a provvedere, anche mediante addebito in conto, alla regolazione di quanto ad essa dovuto.

**Art. 6** - Per il parziale o totale ritiro degli strumenti finanziari non soggetti al regime di dematerializzazione secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia, il Cliente deve far pervenire alla Banca apposita richiesta, mediante raccomandata a/r. La Banca provvede alla restituzione nei tempi tecnici necessari, tenuto anche conto della necessità di ricevere gli strumenti finanziari dai subdepositari. Il trasferimento o il ritiro dei valori non comporta l'addebito di alcuna penalità. Si applica in quanto compatibile, l'art. 1, comma 5 delle "Norme generali". Per gli strumenti finanziari soggetti al regime di dematerializzazione secondo le disposizioni di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti in materia, il Cliente prende atto che non è possibile ottenere la materiale restituzione dei relativi certificati. Il trasferimento di tali strumenti, così come il loro ritiro, può essere effettuato unicamente mediante le registrazioni sui relativi conti in conformità alle vigenti disposizioni.

**Art. 7** - La Banca ha facoltà di custodire il deposito ove essa ritiene più opportuno in rapporto alle sue esigenze e altresì di trasferirlo anche senza darne avviso al Cliente. La Banca è autorizzata a subdepositare gli strumenti finanziari presso organismi di deposito centralizzato e altri depositari abilitati all'attività di custodia di strumenti finanziari per conto di terzi comunicati all'atto dell'apertura del rapporto. Eventuali successive modifiche all'elenco di tali soggetti sono rese note al Cliente con apposita comunicazione o nell'ambito della rendicontazione periodicamente fornita allo stesso. Qualora gli strumenti finanziari presentino caratteristiche di fungibilità o quando altrimenti possibile la Banca è anche autorizzata a procedere al loro raggruppamento ovvero a consentire il raggruppamento da parte degli organismi subdepositari, ed il Cliente accetta di ricevere in restituzione altrettanti strumenti finanziari della stessa specie e qualità. Resta comunque inteso che, anche relativamente agli strumenti finanziari subdepositati, la Banca rimane responsabile nei confronti del Cliente a norma del presente contratto.

**Art. 8** - Ai fini del rilascio della certificazione e dell'invio della comunicazione, previste rispettivamente dall'art. 83-*quinquies*, comma 3, e dall'articolo 83-*sexies*, comma 1 del TUF, e 21 del Regolamento congiunto Consob/Banca d'Italia, il soggetto legittimato deve avanzare alla Banca richiesta contenente:

- a) il nominativo del richiedente;
- b) la quantità e la descrizione degli strumenti finanziari per i quali è richiesta la comunicazione o la certificazione;
- c) l'indicazione del diritto che si intende esercitare;
- d) il termine di efficacia della certificazione;
- e) il luogo e la data della richiesta;
- f) la firma o altra indicazione idonea a identificare univocamente il richiedente.

La legittimazione ad avanzare la richiesta di comunicazione o di certificazione è stabilita in base alle vigenti disposizioni di legge e di regolamento.

Qualora il diritto che si intende esercitare è il diritto di intervento in assemblea, la Banca non fa luogo a certificazione ed effettua la comunicazione per l'intervento in assemblea ai sensi del citato art. 83-*sexies*, comma 1, del TUF.

La Banca, per le Società soggette alla disciplina di cui all' art. 83-*sexies*, comma 2, del TUF, assicura l'esecuzione della citata comunicazione nel rispetto dei termini di Legge necessari a garantire la legittimazione del Cliente all'intervento e al voto in assemblea a condizione che la relativa richiesta le sia pervenuta entro e non oltre la fine del secondo giorno di mercato aperto successivo alla record date, ai sensi dell' art. 83-*sexies*, comma 2, del TUF. Le certificazioni e le comunicazioni richieste saranno effettuate dalla Banca in conformità a quanto previsto dal Regolamento congiunto Consob/Banca d'Italia.

**Art. 9** - Per quanto concerne i titoli azionari immessi nel presente deposito o da immettersi in futuro, il Cliente conferisce alla Banca mandato irrevocabile - ai sensi dell'art. 1723, 2° comma cod. civ. - di apporre in nome e per conto suo la girata per trasferimento dei medesimi in proprietà alla Banca o a terzi riconoscendole in proposito ogni facoltà ed autorizzandola sin d'ora ad esigerne, se del caso, il relativo controvalore; inoltre, ove gli strumenti finanziari medesimi fossero costituiti a garanzia di fido accordato dalla Banca, quest'ultima è autorizzata ad apporre sugli stessi la girata in garanzia a suo favore, ai sensi dell'art. 1395 cod. civ.

Per l'ipotesi poi che i titoli azionari depositati fossero provento di acquisto

dalla Banca effettuato con denaro proprio a nome e per conto del Cliente, e con addebito a carico di quest'ultimo, si riconosce alla Banca, ora per allora, la facoltà di avvalersi anche delle disposizioni di cui agli articoli 1705, 1721, 2761 cod. civ., per il soddisfacimento in via privilegiata degli eventuali suoi crediti in capitale, interessi e spese.

**Art. 10** - Gli strumenti finanziari a qualunque titolo detenuti dalla Banca costituiscono patrimonio distinto a tutti gli effetti da quello della Banca e da quello degli altri Clienti. Su tale patrimonio non sono ammesse azioni dei creditori della Banca o nell'interesse degli stessi, né quelle dei creditori dell'eventuale depositario o subdepositario o nell'interesse degli stessi. Le azioni dei creditori dei singoli Clienti sono ammesse nei limiti del patrimonio di proprietà di questi ultimi. Per i conti relativi a strumenti finanziari e somme di denaro che siano depositati presso terzi non operano le compensazioni legale e giudiziale e non può essere pattuita la compensazione convenzionale rispetto ai crediti vantati dal depositario o dal subdepositario nei confronti dell'intermediario o del depositario. Salvo consenso scritto del Cliente, la Banca non può utilizzare, nell'interesse proprio o di terzi, gli strumenti finanziari di pertinenza del Cliente da essa detenuti a qualsiasi titolo.

### **Norme che regolano l'intermediazione in cambi (documento H BIS)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, il servizio è regolato dalle seguenti ulteriori norme.

**Art. 1** - Con l'attivazione del Servizio la Banca opera in contropartita diretta con il Cliente, offrendo, sulla base delle condizioni di mercato, i tassi di cambio tra le diverse valute, ai sensi dell'art. 3 del Decreto del Ministero del Tesoro 6 luglio 1994 e successive modifiche ed integrazioni. L'Attività di Intermediazione in Cambi è prestata dalla Banca con riferimento alle principali valute estere, previa accettazione da parte della stessa Banca dell'operatività nella singola valuta richiesta dal Cliente. Il Cliente mette a disposizione della Banca le risorse necessarie all'esecuzione del servizio per il tramite del conto corrente bancario e del conto titoli aperti presso la Banca a seguito della sottoscrizione del contratto.

Gli ordini sono conferiti alla Banca per iscritto o oralmente tramite comunicazione telefonica sottoposta a registrazione.

All'atto del ricevimento degli ordini presso la propria sede la Banca rilascia al Cliente una attestazione cartacea contenente il nome del Cliente stesso, l'ora e la data di ricevimento, gli elementi essenziali dell'ordine e le eventuali istruzioni accessorie.

Qualora gli ordini siano impartiti a mezzo telefono, essi sono registrati su nastro magnetico o su altro supporto equivalente. Le registrazioni costituiscono piena prova dell'oggetto, del contenuto, dei termini e delle condizioni degli ordini.

Qualora vengano impartiti attraverso i Consulenti Finanziari, gli ordini, ai fini dell'esecuzione nel rispetto della proprietà della loro ricezione, s'intendono conferiti alla Banca nel momento in cui pervengono a quest'ultima.

Qualora gli ordini siano eseguiti su mercati regolamentati, sono osservate le regole ivi previste.

E' facoltà della Banca rifiutare l'esecuzione di un ordine impartito dal Cliente. La Banca informerà del rifiuto tempestivamente il Cliente, con l'illustrazione delle relative ragioni.

L'informativa del rifiuto della Banca all'esecuzione dell'ordine impartito dal Cliente si considera tempestiva se effettuata entro le ore 17:00 del giorno seguente a quello in cui l'ordine è stato ricevuto.

La Banca non è responsabile della mancata esecuzione degli ordini dovuta ad impossibilità ad operare derivante da cause ad essa non imputabili o, in ogni caso, a ritardi dovuti al malfunzionamento del mercato, mancata o irregolare trasmissione delle informazioni o a cause al di fuori del suo controllo inclusi ritardi o cadute di linea del sistema o altri inconvenienti dovuti a interruzioni, sospensioni, guasti, malfunzionamento o non funzionamento degli impianti telefonici o elettrici, controversie sindacali, forza maggiore, scioperi. In tali casi la Banca informa immediatamente il Cliente dell'impossibilità di eseguire gli ordini e, salvo che il Cliente non provveda tempestivamente a revocarli, provvede alla loro esecuzione entro il giorno di ripresa dell'operatività.

Il Cliente ha diritto all'invio degli estratti conto.

**IL CLIENTE DÀ ATTO E RICONOSCE CHE L'ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE IN CAMBI PUÒ ESSERE SVOLTA DALLA BANCA IN CONTROPARTITA DIRETTA CON IL MEDESIMO, E QUINDI IN UNA SITUAZIONE DI CONFLITTO DI INTERESSE, FERMO RESTANDO L'OBLIGO DELLA BANCA DI OSSERVARE LA DILIGENZA PROFESSIONALE NECESSARIA IN RELAZIONE ALL'ATTIVITÀ PRESTATATA.**

### **Norme che regolano il servizio di Internet Banking (documento L)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, il servizio è regolato dalle seguenti ulteriori norme.

#### **Art. 1 – Definizioni**

Per "Servizio" si intende il Servizio di INTERNET BANKING prestato dalla Banca, che consente al Cliente, relativamente ai rapporti allo stesso intestati, di ottenere, informazioni e/o disporre operazioni tramite la rete internet.

Per "Autenticazione Forte" si intende un metodo di autenticazione a sistemi digitali che utilizza almeno due tra i seguenti tre fattori, nel rispetto dei requisiti tempo per tempo previsti dalla normativa applicabile:

- 1) "Una cosa che il Cliente conosce", per esempio una password o il PIN.
- 2) "Una cosa che il Cliente ha", come un telefono cellulare, una carta di credito o un oggetto fisico come un token o altro dispositivo (inteso quest'ultimo quale strumento - costituito da una o più componenti - necessario alla generazione o alla ricezione di uno o più codici di accesso/dispositivi dinamici univocamente legati al beneficiario e all'importo della singola operazione);
- 3) "Una cosa che il Cliente è", come l'impronta digitale, il timbro vocale, la retina o l'iride, o altre caratteristiche di riconoscimento attraverso caratteristiche uniche del corpo umano (biometria).

#### **Art. 2 - Oggetto del contratto**

Oggetto del presente contratto è il Servizio, che permette al Cliente di effettuare per via telematica, operazioni di interrogazione e di disposizione ad oggi disponibili, o che venissero in seguito rese disponibili, secondo le modalità tecnico-informatiche tempo per tempo implementate dalla Banca in funzione dell'evoluzione tecnologica e del conseguente sviluppo del Servizio e con i limiti operativi propri del profilo indicato dal Cliente nella Richiesta di Servizi Bancari o comunicati successivamente per iscritto alla Banca.

I rapporti su cui opera il Servizio sono quelli intestati, o che venissero in seguito intestati, al Cliente e per i quali questi abbia, comunicato alla Banca, con le modalità di cui al precedente primo comma, di volersi avvalere del Servizio, ottenendone la relativa autorizzazione scritta.

Il Cliente ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento, per iscritto, l'esclusione di uno o più rapporti dall'ambito del Servizio. La Banca provvederà ad escludere tali rapporti entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Il Servizio non potrà essere attivato su rapporti cointestati a firme congiunte.

Nel caso di rapporti cointestati a firme disgiunte, ogni cointestatario richiedente il Servizio, dovrà sottoscriverne la richiesta, precisando i rapporti che intendono collegare al Servizio.

#### **Art. 3 - Accesso e Prestazione del Servizio**

Per accedere al Servizio e impartire ordini, il Cliente utilizza il Codice Identificazione Cliente, il Codice Segreto precedentemente assegnati e un codice dinamico univocamente legato al beneficiario e all'importo della singola operazione, ovvero gli altri sistemi e credenziali di autenticazione tempo per tempo resi disponibili dalla Banca nel rispetto della normativa applicabile (congiuntamente, le "Forme di autenticazione"), fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 9.

A tal fine il Cliente deve disporre di strumenti tecnici idonei (ad esempio, personal computer, smartphone, tablet, etc.) e compatibili con le Forme di autenticazione.

Una volta concluso il Contratto relativo al Servizio:

- la Banca trasmette al Cliente il Codice identificazione Cliente ed il Codice Segreto secondo le modalità indicate nella Richiesta di Servizi Bancari;
- Il Cliente, nella sua area riservata on-line, viene informato dalla Banca in merito al sistema di generazione di codici dinamici prescelto nell'ambito delle Forme di autenticazione.

Il Cliente esprime il consenso ad eseguire gli ordini inoltrati attraverso il Servizio utilizzando le Forme di autenticazione previste o le altre modalità di Autenticazione Forte tempo per tempo messe a disposizione dalla Banca anche in considerazione dell'evoluzione tecnologica e normativa, previa comunicazione al Cliente con le modalità di cui al successivo articolo 12 e/o attraverso la pubblicazione nell'area riservata del Cliente stesso, fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 9.

Nell'ambito del Servizio il Cliente, attraverso apposito percorso di navigazione on-line, ha inoltre la possibilità di:

- decidere, all'interno dell'app della Banca e solo su dispositivi abilitati, se utilizzare la modalità di riconoscimento facciale o con impronta digitale per l'accesso alla propria area riservata on-line, in sostituzione di altre Forme di autenticazione;
- modificare in ogni momento le scelte precedentemente effettuate.

L'accesso al Servizio informativo relativo all'operatività sul/sui conto/i sarà consentito 24 ore su 24, 7 giorni su 7, mentre l'accesso al servizio dispositivo per la restante operatività sarà consentito nei giorni e secondo gli orari indicati sul sito [www.bancageneralprivate.it](http://www.bancageneralprivate.it).

Il Cliente dichiara di aver preso attenta ed integrale cognizione delle istruzioni operative per l'utilizzo del Servizio contenute nel "Manuale Utente", disponibile sul sito e in ogni succursale della banca e presso gli uffici dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.

La Banca ha la facoltà di delegare a terzi tutte o parte delle attività necessarie per il corretto utilizzo e funzionamento del Servizio, ferme

restando le obbligazioni assunte dalla Banca nel Contratto.

In deroga a quanto stabilito dai precedenti commi 1 e 4, nell'ambito del Servizio e nel rispetto della normativa applicabile, la Banca potrà prevedere in qualsiasi momento - in sede di attivazione del Servizio o anche successivamente previa comunicazione al Cliente (di cui al precedente comma 4) - che il Cliente stesso possa esprimere il consenso ad eseguire gli ordini inoltrati attraverso il Servizio utilizzando modalità tecnologiche diverse dalle Forme di autenticazione (di cui ai precedenti commi 1 e 4).

Tenuto conto della particolare natura del Servizio, il Cliente e la Banca attribuiscono efficacia probatoria di scrittura riconosciuta alle evidenze ricavabili dai sistemi e dalle procedure informatiche, utilizzate per il funzionamento del Servizio stesso.

#### **Art. 4 - Operatività del Servizio**

Il Cliente prende atto:

- che le informazioni sui rapporti in essere presso la Banca sono aggiornate secondo le norme che regolano i singoli servizi;
- che per le disposizioni effettuate mediante il Servizio è tenuto ad operare nell'ambito delle disponibilità del conto e, in ogni caso, entro i limiti operativi assegnati dal profilo richiesto;
- che è esclusivamente consentito disporre ordini di vendita di strumenti finanziari di cui il Cliente ha la piena disponibilità nel deposito strumenti finanziari in custodia ed amministrazione;
- che è tenuto a verificare la corretta esecuzione tramite il Servizio delle disposizioni impartite;
- che per le operazioni di compravendita di strumenti finanziari il saldo disponibile è rettificato a seguito delle disposizioni di acquisto già impartite e di vendita già eseguite.

#### **Art. 5 - Digital Collaboration**

Sarà possibile per il Cliente, accedendo al Servizio, usufruire della funzionalità denominata Digital Collaboration secondo le articolazioni operative di volta in volta sviluppate dalla Banca al fine di arricchire le potenzialità della funzionalità stessa, ad esempio ottenendo informazioni dalla Banca ovvero fornendo informazioni a sé riferibili alla Banca, impartendo disposizioni e/o aderendo a servizi, eccetto i casi in cui ciò non sia dalla legge consentito, a valere sui diversi contratti sottoscritti etc.

#### **Art. 6 - Esecuzione degli ordini**

La Banca provvederà a dar corso alle disposizioni del Cliente ricevute attraverso l'utilizzo del Servizio da parte dello stesso con le tempistiche consentite dalla normale operatività.

#### **Art. 7 - Responsabilità della Banca**

La Banca garantisce l'adeguata riservatezza nella predisposizione e nella conservazione dei codici alla stessa noti, ed è tenuta a non rivelarne il contenuto.

Poiché la Banca ha reso edotto il Cliente che essa riceve e diffonde le informazioni economico-finanziarie oggetto del Servizio tramite un sistema sviluppato da terzi e che non è escluso si possano verificare errori nella loro acquisizione, elaborazione e/o trasmissione e/o visualizzazione, nonché sospensioni nell'erogazione del Servizio, in nessun caso la Banca e i terzi potranno essere ritenuti responsabili per danni o perdite di qualsiasi natura che il Cliente dichiara di aver subito per effetto della mancata ricezione delle suddette informazioni economico-finanziarie e/o per la loro inesattezza e/o incompletezza, salvi i casi di dolo o colpa grave.

La Banca non sarà responsabile per la perdita, l'alterazione o la diffusione non intenzionale di dati e/o informazioni economico-finanziarie dipendenti dal cattivo funzionamento del sistema telematico di trasmissione o da eventi al di fuori del suo controllo diretto.

È esclusa la responsabilità della Banca per eventuali ritardi e/o inadempimenti totali o parziali e/o disservizi e/o danni che derivassero al Cliente per cause di caso fortuito o forza maggiore, fra le quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si indicano gli atti dell'autorità, gli interventi governativi, le limitazioni legali, gli incendi, gli scioperi, ovunque verificatisi, del proprio personale o del personale dei terzi, la sospensione o l'interruzione del servizio telefonico, del servizio postale ed elettrico, il blocco del sistema informatico, le azioni di hackers, ecc..

È altresì esclusa la responsabilità della Banca per il mancato, inesatto o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal presente contratto, salvi i casi in cui tali inadempimenti o ritardi dipendano da dolo o colpa grave della Banca medesima.

La Banca non risponde del malfunzionamento del Servizio e/o dei pregiudizi che dovessero derivare al Cliente per fatti imputabili all'ISP (Internet Service Provider) o comunque collegabili alla fornitura del servizio di accesso alla rete Internet.

Le revocche e le modifiche delle facoltà concesse ai soggetti autorizzati non saranno opponibili alla Banca, finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento e comunque non prima del giorno lavorativo successivo alla data di ricevimento della comunicazione; ciò anche quando dette revocche, modifiche e rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge o comunque rese di pubblica ragione.

#### **Art. 8 - Blocco e disattivazione del Servizio**

La Banca ha la facoltà di bloccare l'operatività del Servizio in qualunque momento e senza preavviso nel caso di mancata osservanza delle Norme o per utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente.

Il Cliente, fuori dai casi previsti dal successivo art.10, ha la facoltà di chiedere la disattivazione del Servizio mediante comunicazione scritta. La Banca provvederà a disattivare il Servizio entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della sopraccitata comunicazione.

#### **Art. 9 - Obblighi e responsabilità del Cliente**

Il Cliente è responsabile della custodia e dell'utilizzo corretto dei codici e degli strumenti di funzionamento del proprio sistema di Autenticazione Forte abilitato; pertanto il Cliente si impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere tali codici e strumenti da utilizzi non autorizzati e a seguire sempre le indicazioni di sicurezza tempo per tempo fornite dalla Banca sul proprio sito internet e/o in apposita documentazione informativa. Nel caso di smarrimento, di furto o di indesiderata presa di conoscenza degli elementi descritti al comma precedente da parte di terzi, fatto salvo quanto previsto in materia di servizi di pagamento dal successivo Documento N, il Cliente è tenuto ad avvisare immediatamente la Banca al Numero Verde 800155155, operativo dalle ore 8.00 alle ore 22.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 14, facendo seguire, entro il giorno lavorativo successivo, conferma a mezzo fax.

In tali casi la Banca provvederà senza ritardo - e comunque non oltre il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'avviso - ad eseguire il blocco del Servizio.

Fatto salvo quanto previsto in materia di servizi di pagamento dal successivo Documento N, fino al momento del blocco il Cliente risponde per tutte le operazioni eseguite a mezzo del Servizio, anche se effettuate mediante indebito o illecito uso dei Codici, della Password Dispositiva (ove attivata) e del Sistema di Autenticazione Forte.

Le spese sostenute dalla Banca per il blocco e la fornitura di nuovi Codici rimangono a carico del Cliente.

Il Cliente è altresì responsabile del corretto utilizzo e della manutenzione dell'attrezzatura tecnica di cui al precedente art. 3, utilizzata per l'accesso e prestazione del Servizio, nonché all'adozione di tutte le misure idonee per proteggere l'attrezzatura stessa (ad es. tramite l'attivazione di funzioni di blocco dell'accesso ai propri dispositivi elettronici, ovvero tramite la disposizione di software necessari a prevenire, rilevare ed eliminare eventuali danni per i dispositivi, nonché impedire intrusioni ed accessi non autorizzati) e all'aggiornamento del sistema operativo utilizzato dai dispositivi e software di protezione. Infine, il Cliente presta particolare attenzione a non scaricare, eseguire o aprire, sui propri dispositivi, file di cui non conosce l'esatta provenienza.

#### **Art. 10 - Pagamento del Servizio**

Il Cliente autorizza fin d'ora la Banca ad addebitargli i corrispettivi, le commissioni, le spese e gli oneri eventualmente previsti, nella misura e con la periodicità indicate, sul conto corrente di cui alla Richiesta di Servizi Bancari, di cui la presente normativa fa parte; fermo restando che le commissioni e gli altri oneri relativi agli altri rapporti in essere eventualmente abilitati al Servizio di Internet Banking saranno addebitati sui conti correnti collegati ai rapporti di depositi di strumenti finanziari di riferimento.

#### **Art. 11 - Comunicazioni**

Fatto salvo quanto previsto in materia di servizi di pagamento dal successivo Documento N, tutte le comunicazioni inerenti il Servizio, saranno inoltrate, anche a mezzo e-mail, dalla Banca al Cliente all'indirizzo fisico e/o di posta elettronica indicato in sede di attivazione del Servizio, oppure fatto conoscere successivamente in conformità a quanto previsto dall'art.4 della Seconda Sezione - Documento A (Norme Generali) ovvero messe a disposizione dello stesso attraverso la funzionalità "doc@nline" qualora attivata.

#### **Art. 12 - Modifiche delle condizioni tecniche**

Al fine di migliorare la qualità e la sicurezza del Servizio, mantenendone, per quanto possibile, la continuità, la Banca potrà apportare in qualsiasi momento variazioni alla tipologia dei dati, alle modalità operative e alle specifiche tecniche, nonché introdurre nuove Forme di autenticazione e/o nuove modalità tecnologiche diverse dalle Forme di autenticazione e richiedere modifiche alle apparecchiature tecniche del Cliente. Le relative comunicazioni saranno effettuate dalla Banca a mezzo di lettera o e-mail all'ultimo indirizzo (anche di posta elettronica) indicato dal Cliente ovvero attraverso la funzionalità "doc@nline" qualora attivata, con indicazione anche della data di decorrenza delle variazioni.

Eventuali variazioni o modifiche dovute a motivi di sicurezza e/o all'entrata in vigore di nuove normative potranno essere adottate dalla Banca anche senza preavviso.

#### **Art. 13 - Registrazione dei dati ed efficacia probatoria delle registrazioni**

La Banca è tenuta a conservare la registrazione di tutti i dati ricevuti mediante il Servizio senza apportarvi alcuna modifica. La registrazione delle operazioni dispositive, che avviene in forma automatica su impulso del Cliente, viene effettuata su supporti elettronici od ottici e, in tal caso, i dati in essa contenuti possono essere reperiti e stampati in forma leggibile presso le parti contraenti.

Il Cliente ha la facoltà di conservare, su supporto cartaceo od elettronico, senza apportarvi modifica alcuna, copia di tutti i dati relativi alle

disposizioni trasmesse.

Qualora il Cliente non si avvallesse della predetta facoltà, riconosce fin d'ora l'efficacia probatoria delle registrazioni effettuate dalla Banca ai sensi del comma precedente.

In caso di controversia, la registrazione dei messaggi conservati dalla Banca, in conformità a quanto sopra detto, farà piena prova.

#### **Art. 14 – Recesso**

Costituisce giustificato motivi di recesso, ai sensi dell' art. 1 delle "Norme Generali" Documento A, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- la causa di forza maggiore od i motivi derivanti da iniziative o da eventi, riferibili alla gestione della rete di trasmissione utilizzata, qualora l'erogazione dei servizi si rendesse impossibile od ottenibile a condizioni sostanzialmente difformi da quelle preesistenti;
- il caso in cui il Cliente usi o abbia usato il servizio in violazione di quanto previsto dal contratto o di una qualsiasi norma di legge o regolamentare in materia;
- il caso in cui il Cliente risulti inadempiente ad una delle obbligazioni previste dal presente contratto;
- il caso in cui venissero risolti, per qualsiasi motivo, i contratti bancari correlati al presente contratto.

In tal caso, la Banca darà esecuzione agli ordini impartiti anteriormente o già in corso di esecuzione al momento del recesso.

La Banca ha il diritto di recuperare gli importi ancora dovuti, fatto salvo l'eventuale risarcimento dei danni da essa subiti a causa di fatti imputabili al Cliente.

#### **Norme che regolano il servizio SMS (documento M)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, il servizio è regolato dalle seguenti ulteriori norme.

##### **Art. 1 - Oggetto**

Il Servizio SMS (Short Message Service), di seguito denominato Servizio, consente al Cliente di richiedere a Banca Generali SpA (di seguito denominata Banca) o di ricevere direttamente dalla Banca stessa, nei termini e alle condizioni di cui al presente accordo, sul proprio telefono cellulare GSM con funzione SMS comunicazione di dati relativi ai rapporti di conto corrente e agli altri servizi a lui intestati e/o cointestati, ad oggi disponibili, o che venissero in seguito resi disponibili.

A tal fine ad ogni rapporto a lui intestato e/o cointestato al momento dell' apertura è assegnato un numero progressivo; tale numero identificativo sarà utilizzato per il servizio in oggetto, allo scopo di facilitare la scrittura e la lettura dei messaggi inviati tramite telefono cellulare.

##### **Art. 2 - Modalità di prestazione del Servizio**

Il Cliente dichiara di aver preso attenta ed integrale cognizione delle istruzioni operative per l'utilizzo del Servizio, disponibili sul sito Internet [www.bancageneraliprivate.it](http://www.bancageneraliprivate.it) e in ogni succursale della banca.

Per accedere al Servizio il Cliente dovrà inviare un breve messaggio SMS alla Banca al numero +393399941167 (ovvero al diverso numero che sarà tempo per tempo dalla stessa comunicato, anche mediante pubblicazione sul sito Internet di cui sopra), utilizzando un apparecchio telefonico cellulare GSM con funzione SMS, di sua proprietà, il cui numero di utenza dovrà essere depositato presso la Banca.

Inoltre il Cliente, qualora il Servizio sia disponibile, sullo stesso apparecchio telefonico cellulare GSM con funzione SMS potrà ricevere direttamente dalla Banca informazioni relative ai rapporti in essere od altre notizie utili al miglior svolgimento degli stessi.

Le funzioni tempo per tempo disponibili utilizzando un telefono cellulare GSM verranno comunicate dalla Banca in apposita pagina web del sito ([www.bancageneraliprivate.it](http://www.bancageneraliprivate.it)).

L'identificazione del Cliente avverrà tramite riscontro del numero di utenza depositato con quello dell'apparecchio telefonico chiamante.

I dati verranno messi a disposizione del Cliente dalla Banca senza alcuna indicazione relativa alle generalità anagrafiche dello stesso e con la sola indicazione del numero progressivo del rapporto in caso di più rapporti.

Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del proprio telefonino cellulare, della relativa SIM Card e del numero di utenza telefonica depositato, che costituiscono le modalità di collegamento con la Banca e risponde del loro eventuale uso indebito, comunque avvenuto, anche se in conseguenza di smarrimento o di furto.

I dati verranno trasmessi utilizzando il protocollo di sicurezza insito nella tecnologia GSM; il Cliente dichiara quindi di essere a conoscenza dei rischi insiti in detta modalità di trasmissione e ne accetta tutte le eventuali conseguenze, sollevando espressamente la Banca da ogni responsabilità al riguardo.

##### **Art. 3 - Periodo di utilizzo**

L'utilizzo del Servizio è consentito dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di ogni giorno. Il Servizio potrà essere sospeso o interrotto per motivi tecnici o di forza maggiore, senza che la Banca possa essere ritenuta responsabile delle conseguenze.

##### **Art. 4 - Responsabilità della Banca**

Poiché la Banca ha reso edotto il Cliente che le eventuali informazioni economico-finanziarie sono comunicate a mezzo del Servizio tramite un sistema sviluppato da terzi e che non è escluso si possano verificare errori nella loro acquisizione, elaborazione e/o trasmissione e/o visualizzazione, nonché sospensioni nell'erogazione del Servizio, in nessun caso la Banca e i terzi potranno essere ritenuti responsabili per danni o perdite di qualsiasi natura che il Cliente dichiari di aver subito per effetto della mancata ricezione delle suddette informazioni economico-finanziarie e/o per la loro inesattezza e/o incompletezza, salvi i casi di dolo o colpa grave.

La Banca non sarà responsabile per la perdita, l'alterazione o la diffusione non intenzionale di dati e/o informazioni economico-finanziarie dipendenti dal cattivo funzionamento del sistema di trasmissione o da eventi al di fuori del suo controllo diretto, né per l'utilizzo improprio dei dati del Cliente eventualmente intercettati da terzi. La Banca non sarà altresì responsabile per l'eventuale raccolta /conservazione dei messaggi SMS effettuato da terzi contro la volontà del Cliente o comunque a sua insaputa.

La Banca non sarà responsabile della mancata fornitura del Servizio in conseguenza di cause ad essa non imputabili tra le quali si indicano a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, ad interruzioni nell'erogazione di energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o a fatti di terzi e, in genere ad ogni impedimento o ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.

La Banca in particolare non risponde del malfunzionamento del Servizio e/o dei pregiudizi che dovessero derivare al Cliente per fatti imputabili alla rete GSM o comunque collegabili alla fornitura del servizio di accesso alla rete stessa.

##### **Art. 5 – Informazioni**

Le informazioni acquisibili con l'utilizzo del Servizio relative a saldi, movimenti e conferma di operazioni vengono fornite per ottimizzare, con reciproco vantaggio, il rapporto di Clientela, ma resta inteso che le stesse trovano unica e probante conferma nell'estratto conto che, nei tempi e nei modi concordati, viene periodicamente inviato dalla Banca.

Le informazioni rese nei giorni e nelle ore di chiusura della Banca sono quelle disponibili al momento della chiusura stessa.

##### **Art. 6 - Spese e Costi**

Il Cliente prende atto che sono interamente a suo carico le spese telefoniche, i costi delle attrezzature per l'utilizzo del servizio e gli importi dei canoni periodici volta per volta stabiliti dalla Banca per la prestazione del Servizio. A tal proposito autorizza la Banca ad addebitare i suddetti importi sul conto corrente di cui alla Richiesta di Servizi bancari, a cui la presente normativa è allegata.

##### **Art. 7 - Modifiche delle condizioni tecniche**

In caso di nuove disposizioni normative o regolamentari la Banca potrà variare l'operatività e la tipologia delle funzioni del Servizio.

Il Cliente riconosce alla Banca la predetta possibilità anche in conseguenza di cambiamenti nell'operatività della rete telefonica o, comunque, al fine di consentire un miglioramento delle funzioni offerte con il servizio medesimo. Le comunicazioni relative saranno validamente eseguite dalla Banca mediante lettera o e-mail all'ultimo indirizzo (anche di posta elettronica) indicato dal Cliente, con preavviso di giorni 15 rispetto alla data di decorrenza, ferma la facoltà del Cliente di recedere entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Eventuali variazioni o modifiche dovute a motivi di sicurezza e/o all'entrata in vigore di nuove normative, potranno essere adottate dalla Banca anche senza preavviso.

#### **Norme comuni ai Servizi di Pagamento (documento N)**

Ferme restando le disposizioni contenute negli altri documenti della presente Sezione e nelle altre Sezioni che compongono il contratto, i servizi sono regolati dalle seguenti ulteriori norme.

#### **SOTTOSEZIONE I – NORME GENERALI**

##### **Art. 1. – Definizioni ed Informazioni generali**

1.1 Nel presente Documento dedicato ai Servizi di Pagamento si intende per:

**Addebito diretto:** Pagamento a debito del Conto eseguito dalla Banca sulla base di un ordine del Beneficiario preventivamente autorizzato dal Cliente; in altri termini, con l'Addebito diretto il Cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla Banca il trasferimento di una somma di denaro dal conto del Cliente a quello del Beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla Banca alla data o alle date convenute dal Cliente e dal Beneficiario. L'importo trasferito può variare;

**Area unica dei pagamenti in euro (c.d. Sepa) o semplicemente Paesi SEPA:** l'insieme dei Paesi aderenti al processo di integrazione dei servizi di pagamento in euro secondo regole e standard definiti in appositi documenti. L'elenco aggiornato dei Paesi SEPA è riportato nel Foglio informativo;

**Bonifico:** l'accredito sul Conto di pagamento del Beneficiario tramite un'operazione di pagamento o una serie di Operazioni di pagamento effettuate a valere sul Conto di pagamento del Pagatore ed eseguite dal

Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Pagatore, sulla base di un'istruzione impartita da quest'ultimo;

**Bonifico – SEPA:** con il bonifico la Banca trasferisce una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del Cliente, verso Paesi SEPA;

**Bonifico – extra SEPA:** con il bonifico la Banca trasferisce una somma di denaro dal conto del Cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del Cliente, verso Paesi non SEPA;

**Beneficiario:** soggetto destinatario dei fondi oggetto del Pagamento;

**Cliente:** il Cliente della Banca utilizzatore di servizi di pagamento;

**Consumatore:** la persona fisica di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo, e successive modificazioni;

**Conto di pagamento o semplicemente Conto:** il rapporto di conto corrente utilizzato per l'effettuazione e la ricezione di Pagamenti; i dati identificativi del Conto sono indicati nell'apposita comunicazione di accettazione della proposta contrattuale inviata al Cliente e sono riportati nell'estratto conto;

**Data valuta:** la data di riferimento usata dalla Banca per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un conto di pagamento;

**D.Lgs. di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 (“PSD2 – Payment Services Directive”):** D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, recante attuazione della Direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (di seguito “PSD2”), come modificato dal Decreto di attuazione della summenzionata Direttiva;

**Emissione di strumenti di pagamento:** un servizio di pagamento fornito da un Prestatore di servizi di pagamento che stipula un contratto per fornire al pagatore uno strumento di pagamento per disporre e trattare le operazioni di pagamento di quest'ultimo;

**Fondi:** banconote e monete, moneta scritturale e moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, comma 2, lettera h-ter), del TUB;

**Giorno Lavorativo:** il giorno in cui la Banca è operativa nella prestazione dei servizi di pagamento; l'elenco dei Giorni Lavorativi è disponibile presso le filiali e sul sito internet;

**Identificativo unico:** la combinazione di lettere, numeri o simboli, che individuano un conto di pagamento interessato dall'operazione di pagamento o il Beneficiario (ad es. il codice IBAN); ove non vi sia un conto di pagamento, l'identificativo unico identifica solo l'utente del servizio di pagamento.

Per dare disposizioni di pagamento tramite Bonifici, l'ordine di pagamento deve, pertanto, contenere obbligatoriamente, quale identificativo unico del Beneficiario, il codice IBAN o altro identificativo unico nel caso in cui il Paese del Beneficiario non abbia adottato l'IBAN, oppure altro riferimento richiesto dal Paese del Beneficiario;

**Micro-impresa:** l'impresa che, al momento della conclusione del contratto per la prestazione di servizi di pagamento, possiede i requisiti tempo per tempo individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze in attuazione delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 104, lettera a), della PSD2; attualmente un'impresa che occupa meno di dieci persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro;

**Norme comuni ai Servizi di Pagamento o anche Documento N:** il presente documento che disciplina l'esecuzione di operazioni di pagamento singole e ricorrenti;

**Operazione di pagamento o semplicemente Pagamento:** operazione, posta in essere dal Pagatore o dal Beneficiario, comportante il trasferimento, il versamento o il prelievamento di fondi; non rientrano in tale ambito le operazioni previste all'art. 2, comma 2 del D.Lgs. di recepimento della Direttiva PSD2 sopra specificato, fra cui i pagamenti mediante assegni, titoli cambiari e vaglia cambiari;

**Operazione di pagamento a distanza:** un'operazione di pagamento iniziata tramite Internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza;

**Ordine di pagamento:** qualsiasi istruzione, data dal Cliente alla Banca, con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento;

**Pagatore:** il soggetto titolare del Conto di pagamento a valere del quale viene impartito un Ordine di pagamento ovvero, in assenza del Conto, il soggetto che impartisce un Ordine di pagamento;

**Prestatore di servizi di pagamento (“PSP”) del Beneficiario / del Pagatore:** il prestatore dei servizi di pagamento scelto dal Beneficiario/Pagatore; tale ruolo può essere rivestito dalla Banca;

**Sepa Credit Transfer:** la Banca, aderendo al *Sepa Credit Transfer* (SCT), si avvale anche del canale Sepa per la trasmissione e la ricezione dei Bonifici (c.d. **Bonifico - SEPA**).

**Sepa Direct Debit:** è un servizio di Addebito diretto preautorizzato per disporre incassi all'interno dei Paesi SEPA, che consente di addebitare in automatico il Conto del debitore, dietro mandato di pagamento concordato direttamente tra creditore e debitore (c.d. **Mandato**).

Il servizio *Sepa Direct Debit* (“SDD”) viene prestato dalla Banca conformemente alle norme ed alle procedure tempo per tempo stabilite dall'EPC – *European Payments Council* con apposito *Rulebook*.

Sono previste due tipologie di servizio:

- *Sepa Direct Debit Core* (“SDD Core”), servizio standard di addebito in conto corrente utilizzabile dal creditore nei confronti di qualsiasi debitore;
- *Sepa Direct Debit Business-to-Business* (“SDD B2B”), riservato esclusivamente a creditori e debitori che non rivestano la qualifica di “consumatori”.

**Servizio di disposizione di ordine di pagamento:** un servizio che dispone l'ordine di pagamento su richiesta dell'utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro Prestatore di servizi di pagamento;

**Servizio di informazione sui conti:** un servizio online che fornisce informazioni relativamente a uno o più conti di pagamento detenuti dall'utente di servizi di pagamento presso un altro Prestatore di servizi di pagamento o presso più Prestatori di servizi di pagamento;

**Servizi di pagamento:** i servizi indicati dall'art. 1, comma 2, lettera h-septies del TUB;

**Strumento di pagamento:** qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra la Banca ed il Cliente e di cui il Cliente e, nella misura del caso, i Beneficiari si avvalgono per impartire un Ordine di pagamento;

**Strumento di pagamento di basso valore:** rientrano in tale categoria gli strumenti di pagamento previsti all'art. 4 del D.Lgs. di recepimento della PSD2;

**Tasso di cambio di riferimento:** il tasso di cambio che è utilizzato come base per calcolare un cambio valuta e che è reso disponibile dal fornitore di servizi di pagamento o proviene da una fonte accessibile al pubblico;

**Terza Parte:** Prestatore di servizi di pagamento, diverso dalla Banca, che presta uno o più dei seguenti servizi: Servizi di informazione sui conti, Servizio di emissione di strumenti di pagamento basati su carta, Servizi di disposizione di ordine di pagamento;

**Utente di servizi di pagamento o semplicemente Utente:** il soggetto che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi.

La lingua corrente degli accordi contrattuali e delle comunicazioni intercorrenti tra la Banca ed il Cliente è l'italiano. Con riguardo alle suddette comunicazioni si rinvia, per maggiori dettagli, all'art. 4 del precedente Documento A. Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, tramite lettera raccomandata A/R o per via telematica o fax all'indirizzo indicato nel “Documento Informativo Generale” (Quarta Sezione). La Banca darà riscontro entro 15 giornate operative dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare 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. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 30 giornate operative ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine anzidetto, prima di ricorrere al giudice può - come riportato nel “Documento Informativo Generale” sopra richiamato a cui si rinvia - rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, attivare procedure di arbitrato e conciliazione che il Cliente stesso può proporre per il tramite di specifici organismi riconosciuti dalla legge, nonché presentare esposto a Banca d'Italia. In caso di eventuali violazioni si applicano alla Banca le sanzioni amministrative di cui al Titolo IX del TUB ed al Titolo II del D. Lgs. di recepimento della PSD2.

1.3 Il Cliente ha diritto di richiedere in qualsiasi momento alla Banca la copia del presente Contratto e del relativo Documento di Sintesi aggiornato, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato tra le parti.

## Art. 2 - Ambito di applicazione e rinvio

2.1 Le norme del presente Documento N si applicano ai seguenti servizi di pagamento relativi al Conto:

- a) Pagamenti disposti dal Cliente a debito del Conto;
- b) Addebiti diretti;
- c) Pagamenti a credito del Conto, incluso il versamento di contante;
- d) nonché a tutti gli ulteriori servizi di pagamento tempo per tempo prestati dalla Banca e rientranti nella definizione di “Servizi di pagamento” di cui al precedente art. 1.

2.2 Le norme contenute nella presente Sottosezione nonché nelle Sottosezioni II III e IV si applicano ai Pagamenti prestati in qualsiasi valuta quando il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario e quello del Pagatore sono insediati nell'Unione Europea, ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto è insediato nell'Unione Europea.

2.3 Qualora i Pagamenti di cui al precedente comma 2 siano effettuati in una valuta di un paese appartenente all'Unione Europea diversa dall'euro o in una valuta di un paese non appartenente all'Unione Europea, ai suddetti Pagamenti non si applica l'articolo 17, mentre la Sottosezione III si applica nel rispetto delle previsioni di dettaglio contenute nei Fogli informativi che devono ritenersi prevalenti. I tempi di esecuzione di tali Pagamenti sono indicati nel Foglio Informativo.

2.4 Le norme contenute nella presente Sottosezione, salvo l'articolo 8, commi 1 e 2, nonché nelle Sottosezioni II, salvo l'articolo 17, e IV, si

applicano ai Pagamenti prestati in qualsiasi valuta quando solamente uno dei Prestatori di servizi di pagamento è insediato nell'Unione Europea, per le parti dell'Operazione di pagamento ivi effettuate. I tempi di esecuzione di tali Pagamenti sono indicati nel Foglio Informativo.

2.5 Per i Pagamenti di cui ai commi precedenti, i soggetti rientranti nella categoria delle "microimprese", di cui al D.Lgs. di recepimento della PSD2, sono equiparati ai consumatori, con l'eccezione dei seguenti articoli 22, comma 1, e 26 ai cui fini tali soggetti sono considerati non consumatori.

2.6 Con riguardo agli Strumenti di pagamento di basso valore ed alla moneta elettronica, ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. di recepimento sopra richiamato, la Banca potrà concordare con il Cliente deroghe a singole norme delle Sottosezioni sopra indicate.

2.7 Le norme della Sottosezione V si applicano:

- nel caso in cui il Cliente si avvalga dei servizi di informazione sui conti prestati da una Terza Parte in relazione al Conto;
- nel caso in cui una Terza Parte, emittente Strumenti di pagamento basati su carta, chieda alla Banca conferma immediata della disponibilità sul Conto dell'importo corrispondente ad una determinata Operazione di pagamento basata su una carta emessa da tale Terza Parte e collegata al Conto.

### **Art. 3 – Esecuzione dei Pagamenti e Misure di sicurezza e di tutela**

3.1 Ciascun Pagamento è eseguito a condizione che:

- nell'Ordine di pagamento il Conto sia correttamente individuato, secondo quanto richiesto per la specifica tipologia di Pagamento;
- gli altri dati necessari per l'esecuzione del Pagamento - secondo quanto indicato nel Foglio Informativo e nei precedenti Documenti della Seconda Sezione - siano esatti, completi e non contraddittori.

3.2 Per i Pagamenti a debito del Conto occorre che sul medesimo vi siano disponibilità sufficienti per l'esecuzione integrale dell'operazione e non vi siano ragioni che impediscano il loro utilizzo. Non sarà effettuata un'esecuzione parziale del Pagamento.

3.3 Se nell'ordine è stato indicato l'Identificativo Unico, l'esecuzione può avvenire esclusivamente sulla base di questo Identificativo Unico; la Banca non è tenuta ad effettuare ulteriori verifiche con riguardo agli eventuali altri dati forniti.

3.4 Il Cliente è tenuto, immediatamente dopo la relativa ricezione, a verificare la correttezza di tutte le dichiarazioni e le altre informazioni (ad esempio rispetto al singolo pagamento eseguito) fornitegli dalla Banca o, per conto di quest'ultima, da soggetti terzi. Il Cliente pertanto, qualora riscontri errori o incompletezze, è tenuto ad informare senza indugio la Banca.

3.5 Con specifico riguardo ad ogni singolo servizio sopra richiamato, ai fini dell'esecuzione del Pagamento il Cliente è tenuto ad attenersi alle istruzioni operative per l'utilizzo del servizio contenute nei precedenti Documenti della Seconda Sezione a cui si rinvia, adottando le prescritte misure di sicurezza fin dal momento della sua attivazione. Altresì, al fine di limitare le perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato di uno Strumento di pagamento, la Banca può assegnargli un limite di utilizzo, il cui ammontare verrà stabilito dalla Banca stessa in base a proprie autonome valutazioni e quindi preventivamente concordato con il Cliente. La Banca ha comunque la facoltà di ridurre tale limite, dandone comunicazione al Cliente, in conformità a quanto tempo per tempo previsto dalla vigente normativa, ove dalla stessa previsto, per iscritto (anche tramite invio estratto conto) o mediante altro supporto durevole.

3.6 La Banca può bloccare l'utilizzo di uno Strumento di pagamento per giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi, secondo le modalità previste nell'ambito del servizio utilizzato per impartire l'ordine:

- i. la sicurezza dello Strumento di pagamento;
- ii. il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- iii. nel caso in cui lo Strumento di pagamento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, un significativo aumento del rischio che il Cliente non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento; e/o
- iv. in ogni altro caso espressamente previsto nei precedenti Documenti della Seconda Sezione.

3.7 In caso di smarrimento, di sottrazione o di utilizzo indebito o non autorizzato dello Strumento di pagamento, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione alla Banca e, qualora richiesto, anche alla società emittente, nei tempi e modi previsti dai precedenti Documenti C, D, E e L, a cui si rinvia.

### **Art. 4 – Sospensione e rifiuto di Operazioni di pagamento da parte della Banca**

4.1 La Banca può sospendere o rifiutare l'esecuzione di un Pagamento se non sono soddisfatte le condizioni previste dal presente contratto o per altro giustificato motivo.

4.2 In caso di sospensione o di rifiuto la Banca comunica

telefonicamente, mediante posta elettronica o per iscritto (secondo le modalità previste dall'art. 4 del precedente Documento A) le informazioni sulla mancata esecuzione e le relative motivazioni. Le spese della comunicazione effettuata ai sensi del presente comma sono addebitate dalla Banca sul Conto del Cliente, a fronte di rifiuto obiettivamente giustificato.

4.3 In caso di sospensione, ai fini dell'esecuzione, l'ordine si intende ricevuto dalla Banca nel momento in cui vengono meno le ragioni della sospensione stessa.

### **Art. 5 – Richiesta di rettifica di un Pagamento**

5.1 Nel caso di Pagamento non autorizzato o eseguito in modo non corretto, il Cliente può richiederne la rettifica.

5.2 Se il Cliente è consumatore, la richiesta di rettifica deve essere presentata alla Banca per iscritto, senza indugio non appena il Cliente è in grado di rilevare il Pagamento non autorizzato o eseguito in modo non corretto. In ogni caso, la richiesta di rettifica deve essere effettuata dal Cliente, entro e non oltre 13 mesi dalla data di addebito o di accredito.

5.3 Se il Cliente è non consumatore, il suddetto termine è di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'estratto conto ai sensi dell'art. 4 del precedente Documento A, salvo che per determinate tipologie di Addebiti diretti sia previsto un termine maggiore specificato nel Foglio Informativo (ad esempio per il servizio SDD il termine per la richiesta di rettifica di un pagamento non autorizzato è di 13 mesi dalla data di addebito).

### **Art. 6 – Esecuzione di Pagamenti non autorizzati**

6.1 La Banca esamina la richiesta di rettifica ricevuta ai sensi del precedente art. 5. Nel caso in cui il Pagamento risulti non autorizzato, la Banca riporta il Conto nello stato in cui si sarebbe trovato se il Pagamento non avesse avuto luogo. Resta in ogni caso salvo il diritto della Banca di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato qualora sia dimostrato che il Pagamento era stato autorizzato solo in un momento successivo al rimborso effettuato a beneficio dell'utente. Qualora invece, all'esito dell'esame della summenzionata richiesta da parte della Banca, il Pagamento risulti autorizzato ma l'Utente disconosca tale autorizzazione, la Banca sospende il rimborso per motivato sospetto di frode dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia.

### **Art. 7 – Mancata o inesatta esecuzione di Pagamenti**

7.1 In caso di mancata o inesatta esecuzione di un Pagamento a debito del Conto, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente della corretta esecuzione del relativo ordine a meno che sia in grado di provare:

- che la mancata o inesatta esecuzione è imputabile al Cliente;
- oppure che il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario ha ricevuto l'importo del Pagamento nel rispetto del termine, a seconda del caso, indicato dall'art. 17 o dal successivo art. 24;
- oppure che ricorre un caso di esclusione di responsabilità previsto da disposizioni di legge o di regolamento.

7.2 Nel caso di inesatta esecuzione di un Pagamento imputabile al Cliente, su richiesta di quest'ultimo la Banca si attiva per rintracciare il Pagamento, senza garantire l'effettiva restituzione del relativo importo. Le spese sostenute per il recupero dei fondi sono addebitate dalla Banca sul Conto del Cliente.

7.3 Qualora la Banca sia responsabile ai sensi del comma 1 dell'inesatta esecuzione del Pagamento, se l'importo del Pagamento stesso è stato già addebitato sul Conto, a seguito della richiesta del Cliente ai sensi dell'art. 5, la Banca ripristina la situazione del Conto come se l'addebito non avesse avuto luogo; in caso di esecuzione inesatta, il Cliente, in alternativa al ripristino del Conto, può richiedere di mantenere l'esecuzione e ottenere l'eventuale rettifica.

7.4 In caso di mancata o inesatta esecuzione di un Pagamento a credito del Conto, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente se è dimostrato che essa ha ricevuto l'importo del Pagamento dal Prestatore di servizi di pagamento del Pagatore; tale responsabilità inizia a decorrere dal momento in cui la Banca ha ricevuto l'importo del Pagamento.

7.5 Qualora la Banca sia responsabile ai sensi del precedente comma 4, provvede ad accreditare immediatamente l'importo del Pagamento sul Conto del Cliente.

7.6 La Banca è inoltre responsabile nei confronti del Cliente di eventuali spese e interessi imputati per la mancata o inesatta esecuzione del Pagamento.

7.7 Le responsabilità di cui ai precedenti commi non si applicano in caso di caso fortuito o forza maggiore e nei casi i cui la Banca abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi contrattuali o di legge.

7.8 Il presente articolo non si applica ai clienti non consumatori.

### **Art. 8 – Imputazione delle spese del Pagamento**

8.1 Il Cliente, pagatore, non può disporre:

- l'addebito al Beneficiario di spese inerenti il Pagamento dovute alla Banca
- né l'addebito a proprio carico di spese inerenti il Pagamento dovute al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario.

8.2 Se il Cliente dispone un Pagamento con imputazione delle spese secondo modalità non consentite in base al comma 1, la Banca può rifiutare il

Pagamento oppure eseguirlo applicando le spese secondo quanto previsto dal presente contratto.

8.3 Con riguardo ai Pagamenti a credito del Conto, la Banca può trattenere le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo sul Conto stesso. In tale caso, nelle informazioni rese al Cliente la totalità dell'importo trasferito e le spese sono indicate separatamente.

#### Art. 9 – Comunicazione della avvenuta esecuzione

9.1 All'inizio di ciascun mese solare la Banca mette a disposizione del Cliente una lista movimenti delle operazioni eseguite nel mese solare precedente, attraverso il servizio di Internet Banking, qualora il Cliente sia abilitato al suddetto servizio, ovvero presso la filiale o la sede della Banca ove è intrattenuto il Conto. In tale caso il Cliente può richiedere l'invio di detto documento anche per iscritto, tramite il servizio di Phone Banking ovvero chiamando il numero verde indicato nel "Documento Informativo Generale" (Quarta Sezione). La lista movimenti è disponibile per il mese solare successivo a quello a cui si riferisce.

#### Art. 10 – Recesso dai Servizi di Pagamento

10.1 Il Cliente e la Banca possono recedere in qualsiasi momento da ciascuno dei Servizi di Pagamento, in conformità a quanto previsto dall'art. 1 del Documento A.

10.2 Lo scioglimento per qualsiasi motivo del contratto relativo al Conto determina l'automatico venir meno della possibilità di utilizzare i Servizi di Pagamento.

#### Art. 11 – Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

11.1 La Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le norme del presente Documento N e le condizioni economiche dei Servizi di pagamento disciplinati nello stesso.

11.2 La facoltà di modifica è esercitata nel rispetto dei criteri e delle modalità stabilite dall'art. 126-sexies del TUB. La modifica proposta dalla Banca, e comunicata al Cliente nel rispetto del preavviso minimo di due mesi, si ritiene accettata salvo che, prima della data prevista per la sua applicazione, il Cliente comunichi alla Banca la volontà di recedere dal Servizio di Pagamento cui la modifica si riferisce.

11.3 Se la modifica riguarda tassi di interesse o di cambio, essa può essere applicata con effetto immediato e senza preavviso. Se la modifica è in senso sfavorevole al Cliente e riguarda i tassi di interesse, il Cliente ne è informato nell'ambito delle comunicazioni periodiche relative al Conto inviate dalla Banca.

11.4 Se il Cliente è non consumatore:

- la modifica non deve necessariamente essere sorretta da un giustificato motivo per essere considerata efficace;
- la modifica può essere comunicata dalla Banca con un preavviso minimo di 10 giorni; la stessa si ritiene accettata dal Cliente salvo che, prima della data prevista per la sua applicazione, il Cliente stesso comunichi alla Banca la volontà di recedere dal Servizio di Pagamento cui la modifica si riferisce.

### **SOTTOSEZIONE II – PAGAMENTI DISPOSTI DAL CLIENTE A DEBITO DEL CONTO**

#### Art. 12 – Caratteristiche

12.1 La presente Sottosezione si applica:

11 ai seguenti tipi di Pagamenti disposti dal Cliente a debito del Conto attraverso un apposito ordine alla Banca: Bonifici, MAV, RAV, RIBA, bollettino bancario Freccia, bollettino postale, pagamento utenze domestiche, pagamento di imposte; pagamenti di effetti cartacei in genere come indicati nel Foglio informativo;

12 ad altri tipi di Pagamenti disposti dal Cliente a debito del Conto attraverso un apposito ordine di cui la Banca consenta l'effettuazione.

12.2 Le caratteristiche di ciascun tipo di Pagamento sono descritte nei Fogli Informativi.

#### Art. 13 – Ordine di pagamento

13.1 L'Ordine di pagamento è impartito alla Banca mediante presentazione – a seconda del tipo di Pagamento richiesto – di un modulo predisposto dalla Banca stessa o dal Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario oppure di un altro tipo di documento avente analogo contenuto; l'ordine deve essere firmato dal Cliente e, se previsto, compilato a cura dello stesso.

13.2 Per alcuni Pagamenti, ivi inclusi i Bonifici, è possibile disporre l'esecuzione in via permanente, vale a dire l'effettuazione in via continuativa a date prestabilite (di seguito anche "Ordine permanente di pagamento").

13.3 Alcuni Ordini di pagamento possono essere disposti tramite una Terza Parte che presta servizi di disposizione di ordini di pagamento (di seguito

anche "Ordine di pagamento disposto tramite Terza Parte"), se ricorrono le seguenti condizioni:

- il Cliente è titolare presso la Banca di un servizio per operare a distanza tramite internet a cui il Conto è collegato in modalità dispositiva e ha già effettuato il primo accesso a tale servizio;

- il Conto è intestato o cointestato al Cliente a firme disgiunte;

- ogniqualvolta sia disposto un Pagamento, la Terza Parte si identifica e comunica in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

Gli Ordini di pagamento che possono essere disposti tramite Terza Parte sono indicati nel Foglio Informativo.

La Banca può rifiutare l'accesso al Conto alla Terza Parte per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al Conto medesimo da parte della Terza Parte, compresi i casi di Ordini di pagamento fraudolenti o non autorizzati. In tali casi, prima che l'accesso sia rifiutato o al più tardi immediatamente dopo, la Banca comunica il rifiuto al Cliente verbalmente (anche per via telefonica tramite il servizio Phone Banking), per iscritto (anche tramite posta elettronica), a mezzo rete telematica (tramite il servizio Internet Banking) oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa indicando le relative motivazioni, salvo che ciò sia vietato dalla legge o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alla normativa. La Banca consente l'accesso al Conto alla Terza Parte al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto.

La Banca è estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e la Terza Parte relativi ai servizi di disposizione di Ordine di pagamento prestati da quest'ultima. Il Cliente si impegna quindi a risolvere direttamente con la Terza Parte eventuali contestazioni inerenti la prestazione di tali servizi.

#### Art. 14 – Dati necessari per l'esecuzione del Pagamento

14.1 A seconda del tipo di Pagamento richiesto può essere necessaria l'indicazione sull'ordine da parte del Cliente:

- dell'Identificativo Unico e/o
- di altri dati richiesti nel documento con cui è impartito l'Ordine di pagamento o nell'ambito del servizio utilizzato per impartire l'ordine.

#### Art. 15 – Ricezione dell'Ordine di pagamento

15.1 L'Ordine di pagamento, presentato su supporto cartaceo o tramite altra modalità concordata (ad esempio attraverso il servizio Phone Banking o il servizio Internet Banking, qualora consentito dalla relative funzionalità), si considera ricevuto dalla Banca:

- nella stessa data della sua presentazione, sempreché entro la stessa data vengano validamente fornite dal Cliente tutti i dati necessari all'esecuzione,
- o, se tale data non è un Giorno Lavorativo, il primo Giorno Lavorativo successivo.

15.2 Tuttavia se l'ordine è presentato oltre i limiti orari (c.d. *cut-off* giornata operativa) di seguito specificati per ogni tipologia di pagamento, l'ordine si considera ricevuto il Giorno Lavorativo successivo:

Tipologia Bonifico	Orario limite di ricezione ordini (cut-off giornata operativa)
Bonifici - SEPA in euro	16:00
Bonifici - SEPA in euro verso Svizzera, San Marino e Montecarlo	14:30
Bonifici - extra SEPA Bonifici in divisa diversa da euro	14:30

I limiti orari sopra riportati si applicano anche in caso di Ordine di pagamento disposto tramite Terza Parte.

15.3 Nei casi di cui al precedente comma 2, la Banca può comunque considerare gli ordini ricevuti oltre il limite orario come ricevuti nello stesso Giorno Lavorativo di presentazione.

15.4 Per alcuni tipi di Pagamento, il Cliente può indicare nell'ordine che l'esecuzione dello stesso sia avviata in una determinata data futura. In tal caso, indipendentemente dalla data di presentazione, l'ordine si considera ricevuto alla data indicata dal Cliente, oppure, se tale data non è un Giorno Lavorativo, il Giorno Lavorativo successivo;

15.5 Dalla data di ricezione dell'ordine, come definita nei precedenti commi, la Banca può addebitare il relativo importo sul Conto.

15.6 Per le Operazioni di pagamento di seguito indicate la Banca può, dal momento della presentazione dell'ordine con data futura, rendere indisponibile l'importo necessario all'esecuzione del Pagamento: bonifici, MAV, Rav, Riba, bollettini postali, bollettini Ici, altra operazione prevista nei Fogli Informativi.

15.7 Qualora vengano impartiti attraverso i Consulenti Finanziari, gli ordini di pagamento, ai fini dell'esecuzione nel rispetto della priorità della loro ricezione, s'intendono ricevuti dalla Banca:

- il secondo giorno successivo alla consegna al Consulente Finanziario, qualora tale consegna avvenga entro le ore 14:00;
- il terzo giorno successivo alla consegna allo stesso Consulente Finanziario, qualora tale consegna avvenga successivamente alle ore 14:00.

15.8 Gli ordini per l'esecuzione dei quali è richiesta la trasmissione di documenti e/o l'assolvimento di particolari condizioni (ad esempio per i bonifici documentati e/o condizionati) si considerano ricevuti, in conformità a quanto previsto dal presente articolo, quando sono pervenuti alla Banca i

relativi documenti o è stata assolta la relativa condizione.

15.9 Il comma 1 si applica anche all'Ordine di pagamento disposto tramite Terza Parte. Tuttavia se l'Ordine è presentato oltre determinati limiti orari - riportati nel precedente comma 2 ed in conformità allo stesso - l'Ordine si considera ricevuto il Giorno Lavorativo successivo.

#### **Art. 16 – Revoca dell'Ordine di pagamento**

16.1 L'Ordine di pagamento non può essere revocato dal Cliente, salvo che si tratti di un ordine con data futura (inclusi gli Ordini permanenti di pagamento) oppure che la Banca vi consenta.

16.2 L'ordine con data futura può essere revocato dal Cliente entro e non oltre il Giorno Lavorativo precedente la data di ricezione come definita dal precedente art. 15, comma 4.

16.3 La revoca deve essere richiesta alla Banca per iscritto oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa.

16.4 Nel caso di Ordine permanente di pagamento, la revoca fa cessare l'esecuzione di tutti i Pagamenti da eseguire successivamente alla revoca stessa, salvo che il Cliente disponga diversamente in modo espresso.

16.5 L'Ordine di pagamento disposto tramite Terza Parte non può essere revocato dal Cliente, salvo che la Banca e la Terza Parte vi consentano oppure che si tratti di un ordine con data futura; in quest'ultimo caso, la revoca può essere disposta dal Cliente entro il termine di cui al precedente comma 2.

#### **Art. 17 – Tempi di esecuzione dell'Ordine di pagamento**

17.1 L'Ordine di pagamento, impartito su supporto cartaceo o tramite altra modalità concordata con la Banca (ad esempio il servizio Phone Banking ed il servizio Internet Banking, qualora consentito dalla relativa funzionalità), è eseguito mediante accredito del relativo importo al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro il Giorno Lavorativo successivo alla data di ricezione ai sensi del precedente art. 15.

17.2 In deroga a quanto stabilito al comma precedente, per i Pagamenti che necessitano di conversione valutaria in sede di addebito l'importo è accreditato al Prestatore di servizi di Pagamento del Beneficiario entro il secondo Giorno Lavorativo successivo alla data di ricezione ai sensi del precedente art. 15.

17.3 Il comma 1 si applica anche all'Ordine di pagamento impartito tramite Terza Parte.

### **SOTTOSEZIONE III – ADDEBITI DIRETTI DEL CONTO DISPOSTI DAL BENEFICIARIO**

#### **Art. 18 – Caratteristiche**

18.1 La presente Sottosezione si applica:

- al servizio *SDD*: il servizio è effettuato in conformità a quanto previsto dall'omonima procedura interbancaria europea *SDD* a cui deve avere aderito anche il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario facente parte dalla SEPA;
- ad altri tipi di Addebito diretto di cui la Banca consenta l'effettuazione.

18.2 Le specifiche caratteristiche di ciascun tipo di Addebito diretto sono descritte nel relativo Foglio Informativo.

#### **Art. 19 – Abilitazione del Conto**

19.1 Il Conto del Cliente, in veste di Pagatore, è automaticamente abilitato ad alcuni tipi di Addebiti diretti (ad esempio, il servizio *SDD*), previsti dal precedente Documento F e dal Foglio Informativo.

19.2 Per fruire, in veste di Beneficiario, di alcuni tipi di Addebiti diretti (ad esempio, il servizio *SDD*) occorre invece che il Cliente preventivamente richieda l'abilitazione del Conto. Se il Conto non è abilitato ad un tipo di Addebiti diretti, la Banca non esegue gli Addebiti diretti di questo tipo che le pervengano, anche qualora il Cliente abbia rilasciato l'autorizzazione prevista all'art. 21.

19.3 Il Cliente può limitare l'abilitazione esercitando le scelte previste dalla Banca, nonché modificare le scelte effettuate.

19.4 Gli interventi di cui al comma 2 e 3 devono essere comunicati per iscritto alla Banca oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa. La Banca esegue la richiesta entro il Giorno Lavorativo successivo alla sua ricezione.

#### **Art. 20 – Disabilitazione del Conto**

20.1 Per alcuni tipi di Addebiti diretti (ad esempio, il servizio *SDD*) il Cliente può disabilitare il Conto.

20.2 La richiesta di disabilitazione deve essere comunicata per iscritto alla Banca oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa. La Banca esegue la richiesta entro il Giorno Lavorativo successivo alla sua ricezione. La disabilitazione del Conto a un tipo di Addebiti diretti comporta che non saranno eseguiti gli Addebiti diretti di questo tipo a partire dalla data di efficacia della disabilitazione stessa.

20.3 Per fruire nuovamente di un tipo di Addebiti diretti per il quale il Conto è stato disabilitato il Cliente deve presentare alla Banca una

richiesta per iscritto oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa. La

Banca esegue la richiesta entro il Giorno Lavorativo successivo alla sua ricezione.

#### **Art. 21 – Autorizzazione del Cliente all'esecuzione degli Addebiti diretti**

21.1 Se il Cliente intende far eseguire sul Conto Addebiti diretti disposti da un Beneficiario, deve rilasciare un'apposita autorizzazione a favore del Beneficiario stesso. L'autorizzazione è relativa all'esecuzione di Addebiti diretti in via continuativa; per alcuni tipi di Addebiti diretti (ad esempio, il servizio *SDD*) l'autorizzazione può riguardare un singolo Addebito diretto.

21.2 Nell'autorizzazione devono essere correttamente indicati tutti i dati richiesti, fra cui i dati identificativi del Beneficiario. Al fine di assicurare continuità all'esecuzione di Addebiti diretti, il Beneficiario può comunicare direttamente alla Banca il cambiamento dei dati necessari per l'esecuzione in conseguenza di proprie esigenze tecniche o organizzative.

21.3 L'autorizzazione può essere rilasciata dal Cliente alla Banca oppure, per i tipi di servizio per i quali è prevista al Beneficiario.

21.4 L'autorizzazione rilasciata alla Banca è data mediante firma dell'apposito modulo cartaceo o attraverso altra modalità concordata con la Banca (ad esempio il servizio Phone Banking ed il servizio Internet Banking, qualora consentito dalla relativa funzionalità).

21.5 L'autorizzazione rilasciata al Beneficiario è data con le modalità concordate fra questi e il Cliente.

21.6 Per taluni tipi di Addebiti diretti il Cliente può fissare dei limiti all'autorizzazione; se tali limiti sono comunicati al Beneficiario, la Banca ne tiene conto solo se informata in tempo utile dal Beneficiario medesimo.

21.7 L'esecuzione di Addebiti diretti richiede inoltre adempimenti da parte del Beneficiario e del Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario; la Banca è estranea a tali adempimenti e potrebbe non essere immediatamente a conoscenza del loro espletamento.

21.8 La Banca può rifiutare l'incarico risultante da una specifica autorizzazione rilasciata dal Cliente.

#### **Art. 22 – Modifica e revoca dell'autorizzazione**

22.1 Il Cliente può in qualsiasi momento revocare l'autorizzazione nonché modificarne eventuali limiti. Tuttavia il Cliente, se è un soggetto non consumatore, può esercitare tali facoltà se previste nel relativo Foglio Informativo e nei termini ivi indicati.

22.2 La comunicazione di revoca o di modifica deve essere effettuata con le modalità previste all'art. 21 per il rilascio; essa è efficace dal Giorno Lavorativo successivo alla sua ricezione da parte della Banca. Se il Cliente presenta la comunicazione di revoca o di modifica al Beneficiario, la Banca non è responsabile in caso di ritardata o mancata trasmissione da parte del Beneficiario alla Banca stessa.

#### **Art. 23 – Rapporti tra Cliente e Beneficiario**

23.1 La Banca è estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e il Beneficiario a cui si riferiscono gli Addebiti diretti

23.2 Il Cliente si impegna a rispettare quanto previsto nelle autorizzazioni rilasciate ai Beneficiari e a risolvere direttamente con i medesimi eventuali contestazioni inerenti l'esecuzione degli Addebiti diretti. In particolare, fatto salvo quanto previsto negli articoli 20 e 25 del presente Documento N, nell'ambito del servizio *SDD* la modifica e/o la revoca del Mandato devono essere indirizzate dal Cliente direttamente ed esclusivamente al Beneficiario.

#### **Art. 24 – Ricezione ed esecuzione degli Addebiti diretti**

24.1 L'Ordine di pagamento si considera ricevuto dalla Banca alla data di scadenza del Pagamento indicata nell'ordine stesso dal Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario. Da tale data la Banca può addebitare il relativo importo sul Conto.

24.2 L'importo del Pagamento è accreditato dalla Banca al Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario entro il Giorno Lavorativo successivo a quello di ricezione o, nel caso di Pagamenti che necessitano di conversione valutaria in sede di addebito, entro il secondo Giorno Lavorativo dalla data di ricezione.

#### **Art. 25 – Richiesta del Cliente di non eseguire singoli Addebiti diretti**

25.1 Il Cliente può impedire l'esecuzione di un singolo Addebito diretto mediante richiesta alla Banca per iscritto oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa entro il Giorno Lavorativo precedente la data di ricezione ai sensi dell'art. 24. E' facoltà della Banca accogliere richieste pervenute in un momento successivo.

#### **Art. 26 – Richieste di rimborso**

26.1 Entro il termine di 8 settimane dall'addebito in Conto è possibile chiedere il rimborso dell'importo di un Addebito diretto, qualora siano soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- i. al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'Addebito diretto;

ii. l'importo dell'Addebito diretto supera quello che il Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa e le circostanze del caso.

26.2 Il Cliente non consumatore può chiedere il rimborso dell'importo di un Addebito diretto se questa facoltà è prevista nel Foglio Informativo e nei termini ivi indicati.

26.3 La richiesta va fatta per iscritto alla Banca oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca stessa.

26.4 Per gli Addebiti diretti relativi al servizio *SDD nella versione "SDD Core"*, il Cliente Pagatore ha diritto al rimborso a prescindere dalla sussistenza delle condizioni di cui al comma 1.

29.6 Il Cliente può chiedere alla Banca stessa di comunicargli, tramite il servizio per operare a distanza tramite internet o altra modalità concordata con la Banca, l'avvenuta identificazione della Terza Parte e la risposta fornita alla sua richiesta di conferma.

29.7 Il presente articolo non si applica a Operazioni di pagamento disposte tramite Strumenti di pagamento basati su carta su cui è caricata moneta elettronica.

Banca Generali S.p.A.

#### **SOTTOSEZIONE IV – PAGAMENTI A CREDITO DEL CONTO**

##### **Art. 27 – Termini di accredito**

27.1 L'importo del Pagamento è accreditato sul Conto non appena l'importo medesimo è ricevuto dalla Banca. Qualora tale data di ricezione sia un Giorno non Lavorativo, l'accredito verrà eseguito il Giorno Lavorativo immediatamente successivo con valuta del giorno di disponibilità dell'importo per la Banca.

27.2 In deroga a quanto sopra, l'importo del Pagamento è accreditato sul Conto entro il secondo Giorno Lavorativo successivo a quello in cui l'importo medesimo è ricevuto dalla Banca esclusivamente nel caso in cui il Pagamento comporti una conversione valutaria con una valuta di un paese non appartenente all'Unione Europea.

#### **SOTTOSEZIONE V - TERZE PARTI - SERVIZI DI INFORMAZIONE SUI CONTI E CONFERMA DISPONIBILITÀ FONDI**

##### **Art. 28 Servizi di informazione sui conti**

28.1 Il Cliente può avvalersi dei servizi di informazione sui conti prestati da una Terza Parte in relazione al Conto se ricorrono le seguenti condizioni:

a) il Cliente è titolare presso la Banca stessa di un servizio per operare a distanza tramite internet cui il Conto è collegato e ha già effettuato il primo accesso a tale servizio;

b) per ogni sessione di comunicazione, la Terza Parte si identifica e comunica in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

28.2 Le informazioni sul Conto che possono essere richieste tramite Terza Parte sono quelle indicate nel Foglio Informativo.

28.3 La Banca può rifiutare l'accesso al Conto alla Terza Parte per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al Conto medesimo da parte della Terza Parte. In tali casi, prima che l'accesso sia rifiutato o al più tardi immediatamente dopo, la Banca comunica il rifiuto al Cliente verbalmente (anche per via telefonica) o tramite posta elettronica indicando le relative motivazioni, salvo che ciò sia vietato dalla legge o ricorrano altri giustificativi motivi ostativi in base alla normativa. La Banca consente l'accesso al Conto alla Terza Parte al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto.

28.4 La Banca è estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e la Terza Parte relativi ai suddetti servizi di informazione sui conti. Il Cliente si impegna quindi a risolvere direttamente con la Terza Parte eventuali contestazioni inerenti la prestazione di tali servizi.

##### **Art. 29 Conferma della disponibilità di fondi**

29.1 Una Terza Parte può chiedere alla Banca conferma immediata della disponibilità sul Conto dell'importo corrispondente ad una determinata operazione basata su una carta emessa da tale Terza Parte e collegata al Conto, se ricorrono le seguenti condizioni:

- il Cliente è titolare presso la Banca stessa di un servizio per operare a distanza tramite internet cui il Conto è collegato e ha già effettuato il primo accesso a tale servizio;

- il Cliente ha rilasciato alla Banca stessa il consenso a rispondere alla Terza Parte anteriormente alla prima richiesta di conferma; in caso di Conto contestato a firme congiunte, il consenso deve essere dato da tutti i cointestatari;

- per ogni sessione di comunicazione la Terza Parte si identifica e comunica in maniera sicura con la Banca in conformità alla normativa applicabile.

29.2 Nel consenso rilasciato alla Banca devono essere correttamente indicati tutti i dati richiesti, fra cui i dati identificativi della Terza Parte.

29.3 Il consenso rilasciato alla Banca è dato mediante firma di apposito modulo cartaceo o informatico. Il consenso può essere dato anche: tramite gli sportelli automatici della Banca, se abilitati a tale funzionalità, mediante l'utilizzo di una carta di debito collegata al Conto; tramite un servizio per operare a distanza della Banca, se previsto dalle sue funzionalità.

29.4 Il Cliente può in qualsiasi momento revocare il consenso. La comunicazione di revoca deve essere effettuata con le modalità previste al comma 3 per il rilascio del consenso; essa è efficace entro il secondo Giorno Lavorativo successivo alla sua ricezione da parte della Banca.

29.5 La Banca non blocca sul Conto l'importo dell'operazione di pagamento per cui la Terza Parte ha chiesto conferma della disponibilità di fondi.