

## NORME DEL CONTRATTO QUADRO PER I SERVIZI DI PAGAMENTO COLLEGATO AL CONTO CORRENTE DI CORRISPONDENZA

### 1 DEFINIZIONI

1.1 I termini di seguito elencati e utilizzati con la lettera iniziale maiuscola, anche se al plurale, avranno il seguente significato:

“Allegato” indica un allegato di questo Contratto.

“Area dell’Euro” indica l’insieme degli Stati membri dell’Unione Europea, tra cui l’Italia, che hanno adottato come propria moneta l’Euro, nonché qualsiasi altro Stato che dovesse di tempo in tempo adottare l’Euro come propria moneta.

“Articolo” indica un articolo di questo Contratto.

“Banca” indica CreverBanca Spa, anche se agisce per il tramite di soggetti terzi.

“Chiusura della Giornata Operativa” indica il momento di una Giornata Operativa nel quale è interrotta l’ordinaria attività della Banca.

“Cliente al Dettaglio” indica i Consumatori, le Micro-Imprese, gli enti senza finalità di lucro e le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale.

“Cliente Beneficiario” indica il Cliente quando è destinatario dei fondi oggetto di un’Operazione di Pagamento.

“Cliente Pagatore” indica il Cliente quando è il pagatore di un’Operazione di Pagamento e i relativi fondi sono addebitati sul Conto Corrente, sia nel caso in cui l’Ordine di Pagamento proviene dal medesimo soggetto sia nel caso in cui l’Ordine di Pagamento proviene dal beneficiario dello stesso o per il suo tramite.

“Cliente” indica il Cliente al Dettaglio titolare del Conto Corrente e parte di questo Contratto.

“Condizioni per l’Erogazione del Servizio di Pagamento” indica: (i) il complesso di norme contenute in questo Contratto che disciplinano l’emissione di uno Strumento di Pagamento e l’erogazione di un Servizio di Pagamento, a debito o credito del Conto Corrente; o (ii) i singoli contratti conclusi dal Cliente con la Banca che hanno ad oggetto l’emissione di Strumenti di Pagamento e/o l’erogazione di un Servizio di Pagamento, a debito o credito del Conto Corrente.

“Consumatore” indica la persona fisica che ha i requisiti previsti dall’articolo 3, comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo, 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) (1) o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo.

“Conto Corrente” indica il conto corrente bancario intrattenuto dal Cliente presso la Banca ed utilizzato per l’effettuazione delle Operazioni di Pagamento disposte o ricevute dal Cliente e disciplinate dal presente Contratto.

“Conto di Pagamento” indica qualsiasi conto detenuto da uno o più utilizzatori presso un Prestatore di Servizi di Pagamento per l’esecuzione di Operazioni di Pagamento.

“Contratto” indica il presente contratto.

“D. Lgs.” indica il decreto legislativo n. 11/2010, con il quale è stata data attuazione alle disposizioni contenute nella PSD.

“Data Valuta” indica la data di riferimento utilizzata da un Prestatore di Servizi di Pagamento per il calcolo degli interessi ai fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento.

“Documento di Sintesi” indica il documento che costituisce il frontespizio del Contratto di Conto Corrente e dei contratti per l’Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, se il relativo contratto è concluso in un momento diverso, e che ne è parte integrante e che contiene le condizioni economiche applicabili a ciascuna operazione o servizio previsto dal Contratto di Conto Corrente (ivi espressamente inclusi i Servizi di Pagamento) o dalle Condizioni per l’Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, se il relativo contratto è concluso in un momento diverso.

“Euro” indica la moneta avente corso legale nell’Area dell’Euro.

“Foglio Informativo” indica il documento, datato e costantemente aggiornato, contenente informazioni sulla Banca, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche di un’operazione o di un servizio offerto dalla Banca (ivi espressamente inclusi i Servizi di Pagamento), che la Banca è tenuta a mettere disposizione della propria clientela. Nel caso di servizi accessori ad altri servizi offerti dalla Banca, la Banca predispone un apposito Foglio Informativo relativo al servizio accessorio nel caso tale servizio possa essere commercializzato autonomamente.

“Giornata Operativa” indica qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o, se del caso, della filiale interessata, sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela e in cui la Banca può regolare l’Operazione di Pagamento interessata sul sistema interbancario.

“Identificativo Unico” indica la combinazione di lettere o di numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un’Operazione di Pagamento o il suo Conto di Pagamento.

“Informazioni e Condizioni Obbligatorie” indica le informazioni e le condizioni che la Banca deve fornire al Cliente prima della sottoscrizione del Contratto e, successivamente, ogni volta in cui il Cliente ne faccia richiesta alla Banca, con le modalità previste dal presente Contratto.

“Micro-Impresa” indica la persona giuridica che possiede i requisiti previsti dall’articolo 2 dell’allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, n. 2003/361/CE ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze, attuativo delle misure adottate dalla Commissione Europea ai sensi dell’articolo 84, lettera b) della Direttiva 2007/64/CE (2).

“Moneta Elettronica” ha il significato indicato dall’articolo 1 h-ter del decreto legislativo n. 385 del 1° settembre 1993 (Testo Unico Bancario) o da qualsiasi altra disposizione che dovesse di tempo in tempo modificare o integrare tale articolo (3).

“Operazione di Pagamento Attiva” indica l’Operazione di Pagamento disposta dal soggetto pagatore quale, ad esempio, (i) bonifico; (ii) SEPA Credit Transfer (SCT); (iii) giroconto (trasferimento di fondi tra conti intestati a persone diverse, ma entrambi intrattenuti presso la stessa banca); (iv) M.Av. (Incasso Mediante Avviso); (v) Ri.Ba. (Ricevuta Bancaria); (vi) bollettino bancario; (vii) disposizione di pagamento ripetitiva. – Vedi Allegato A – Sezione I

“Operazione di Pagamento Passiva” indica l’Operazione di Pagamento disposta dal soggetto beneficiario della stessa o per il suo tramite quale, ad esempio, (i) RID; e (ii) SEPA Direct Debit (SDD). – vedi Allegato A – Sezione II

“Operazione di Pagamento” indica il complesso di attività disposte dal pagatore o dal beneficiario per versare, trasferire o prelevare fondi per il tramite di uno o più Prestatori di Servizi di Pagamento.

“Orario Limite” indica gli orari di una qualsiasi Giornata Operativa oltre i quali la Banca può considerare un Ordine di Pagamento come ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva a quella in cui tale ordine è effettivamente ricevuto.

“Ordine di Pagamento” indica l’istruzione di un pagatore o di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento di eseguire un’Operazione di Pagamento.

“Prestatore di Servizi di Pagamento” indica un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca.

“PSD” indica la Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno dell’Unione Europea.

“Regolamento di Banca d’Italia” indica la sezione VI “Servizi di Pagamento” del provvedimento di Banca d’Italia denominato “*Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” del 29 luglio 2009 come modificato in data 15 febbraio 2010.

“Servizio di Pagamento” indica l’attività oggetto delle Condizioni per l’Erogazione del Servizio di Pagamento.

“Strumenti di Pagamento” indica qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento.

“Supporto Durevole” indica qualsiasi strumento che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui destinate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

“Termini Massimi di Esecuzione” indica i termini previsti dall’Articolo 9.

“Testo Unico Bancario” indica il Decreto Legislativo, 1° settembre 1993, n. 385, “Testo Unico delle leggi in materia bancaria”.

## 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

- 2.1 Il presente Contratto, insieme alle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, disciplina termini, condizioni e conseguenti diritti e obblighi del Cliente e della Banca connessi all'erogazione di uno o più Servizi di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento che - fatto salvo quanto previsto al successivo Articolo 2.2 - soddisfano contemporaneamente le seguenti condizioni:
- (a) anche il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto in un Servizio di Pagamento o in una determinata Operazione di Pagamento (se diverso dalla Banca) è insediato nella Unione Europea, in Islanda, Norvegia, Liechtenstein o in altri paesi identificati di volta in volta;
  - (b) il Servizio di Pagamento o l'Operazione di Pagamento sono effettuati in Euro, nella valuta ufficiale di uno Stato membro della Unione Europea non appartenente alla Area dell'Euro, nella valuta ufficiale di Islanda, Norvegia, Liechtenstein o di altri paesi identificati di volta in volta.
- 2.2 Le disposizioni contenute nell'Articolo 10 (Data valuta e disponibilità dei fondi) si applicano ai Servizi di Pagamento e alle connesse Operazioni di Pagamento disposte o ricevute dal Cliente anche se il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento non è insediato nell'Unione Europea o in Islanda, Norvegia, Liechtenstein.
- 2.3 Le disposizioni contenute negli Articoli 4 (Informazioni relative alle Operazioni di Pagamento) e 21.1 e 21.3 (Spese) si applicano a tutti i Servizi di Pagamento e alle connesse Operazioni di Pagamento offerti sul territorio della Repubblica.

## 3 INFORMAZIONI PRELIMINARI E ACCESSIBILITÀ DEL CONTRATTO

### Informazioni e condizioni preliminari

- 3.1 Il Cliente ha diritto di ricevere in tempo utile e, in ogni caso, prima della conclusione di questo Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, se il relativo contratto è concluso in un momento diverso, le Informazioni e Condizioni Obbligatorie, previste dall'articolo 4.1.1 della sezione VI (Servizi di Pagamento) del Regolamento di Banca d'Italia.
- 3.2 Le Informazioni e Condizioni Obbligatorie sono fornite dalla Banca su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole mediante consegna al Cliente, di uno dei seguenti documenti:
- (a) Documento di Sintesi; o
  - (b) copia del presente Contratto idonea alla stipula, il cui frontespizio è costituito dal Documento di Sintesi che, in tal caso, costituisce parte integrante del Contratto stesso.
- 3.3 Il Cliente prende atto che la Banca è tenuta a mettere a disposizione della propria clientela il Foglio Informativo, nei locali della Banca aperti al pubblico.

### Tecniche di comunicazione a distanza

- 3.4 Nel caso in cui, su richiesta del Cliente, il Contratto è concluso con l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza che non permettono alla Banca di fornire al Cliente, prima della firma del Contratto, le Informazioni e Condizioni Obbligatorie, il Cliente ha il diritto di ricevere tali informazioni su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole immediatamente dopo la conclusione del Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, se il relativo contratto è concluso in un momento diverso.

### Accessibilità al Contratto

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

### Gratuità

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

## 4 INFORMAZIONI RELATIVE ALLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

### Ambito di applicazione

- 4.1 Le disposizioni contenute nel presente Articolo 4 (Informazioni relative alle Operazioni di Pagamento) di questo Capitolo si applicano a qualsiasi Servizio di Pagamento o singola Operazione di Pagamento effettuata nel territorio della Repubblica.

### Informazioni preliminari

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

### Informazioni che la Banca fornisce al Cliente successivamente all'effettuazione di un'Operazione di Pagamento

- 4.3 La Banca consegna al Cliente la ricevuta di ogni Operazione di Pagamento addebitata o accreditata sul Conto Corrente. Tale ricevuta è prodotta su supporto cartaceo ovvero su altro Supporto Durevole e può essere inviata al Cliente a mezzo posta oppure consegnata presso la filiale interessata.
- (a) La Banca, successivamente all'addebito sul Conto Corrente dell'importo di una determinata Operazione di Pagamento fornisce al Cliente Pagatore la relativa ricevuta contenente le seguenti informazioni:
- (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;
  - (ii) l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di addebito sul Conto Corrente o in quella utilizzata per l'Ordine di Pagamento;
  - (iii) l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
  - (iv) la Data Valuta dell'addebito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente;
  - (v) unicamente in caso di Operazione di Pagamento effettuata in una valuta diversa dall'Euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento dopo la conversione valutaria.
- (b) La Banca, successivamente all'accredito sul Conto Corrente dell'importo di una determinata Operazione di Pagamento, fornisce al Cliente Beneficiario la relativa ricevuta contenente le seguenti informazioni:
- (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione del pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'Operazione di Pagamento;
  - (ii) l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di accredito sul Conto Corrente o in quella utilizzata per l'Ordine di Pagamento;
  - (iii) l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
  - (iv) la Data Valuta dell'accredito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente;
  - (v) unicamente in caso di Operazione di Pagamento effettuata in una valuta diversa dall'Euro, il tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'Operazione di Pagamento prima della conversione valutaria.

### Informativa periodica

- 4.4 La Banca fornisce al Cliente, in alternativa alla ricevuta, con frequenza mensile, le informazioni di seguito descritte in relazione a ciascuna Operazione di Pagamento effettuata nel periodo di riferimento. Tale informativa periodica è prodotta su supporto cartaceo ovvero su altro Supporto Durevole ed è inviata al Cliente a mezzo posta oppure messa a disposizione del Cliente presso la filiale di riferimento.
- (a) In relazione a ciascuna Operazione di Pagamento addebitata sul Conto Corrente nel periodo di riferimento:
- (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;
  - (ii) l'importo dell'Operazione di Pagamento nella valuta di addebito sul Conto Corrente o in quella utilizzata per l'Ordine di Pagamento;
  - (iii) l'importo di tutte le spese e degli interessi da corrispondere per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento e, se del caso, l'indicazione analitica di tali spese;
  - (iv) la Data Valuta dell'addebito dell'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente; e

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

## **5 AUTORIZZAZIONE DI UNA OPERAZIONE DI PAGAMENTO**

### **Consenso**

- 5.1 Un'Operazione di Pagamento Attiva è considerata autorizzata se il Cliente Pagatore ha validamente manifestato il proprio consenso mediante la trasmissione di un Ordine di Pagamento, con le modalità previste per l'Operazione di Pagamento Attiva interessata.
- 5.2 Un'Operazione di Pagamento Passiva è considerata autorizzata se il Cliente Pagatore ha validamente manifestato il proprio consenso con le modalità previste per l'Operazione di Pagamento Passiva interessata (ad esempio, delega di pagamento per i R.I.D.).
- 5.3 Il Cliente deve manifestare alla Banca il proprio consenso all'Operazione di Pagamento, o ad una serie di Operazioni di Pagamento, prima che l'operazione, o la prima operazione della serie, sia eseguita.

### **Revoca del consenso**

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

## **6 RICEZIONE E REVOCABILITÀ DI UN ORDINE DI PAGAMENTO**

### **Ricezione di un Ordine di Pagamento**

- 6.1 Il Cliente deve trasmettere alla Banca un Ordine di Pagamento con le modalità indicate per ciascun Servizio di Pagamento o, in mancanza, nelle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.
- 6.2 Il Cliente prende atto che gli Ordini di Pagamento ricevuti dalla Banca in prossimità della Chiusura di una Giornata Operativa e, in particolare:
- (a) dopo le ore 15,30 se trasmessi in via telematica; o
  - (b) dopo le ore 15.30 se presentati allo sportello e, in generale, su supporto cartaceo o magnetico (floppy disk); o
  - (c) dopo le ore 15.30 se trasmessi per via telefonica (call center),
- sono tutti considerati come ricevuti la Giornata Operativa immediatamente successiva a quella nella quale sono effettivamente ricevuti dalla Banca.
- L'elaborazione di ordini di pagamento multipli presentati su supporto cartaceo o magnetico (floppy disk) necessitano di una ulteriore giornata operativa.
- 6.3 Un Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca quando è entrato nella disponibilità della Banca.
- 6.4 Il Cliente prende atto che, se l'Ordine di Pagamento è ricevuto dalla Banca in un giorno diverso da una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui è effettivamente ricevuto.
- 6.5 Gli Ordini di Pagamento ricevuti dalla Banca in una Giornata Operativa ma dopo l'Orario Limite indicati al precedente paragrafo 6.2 sono considerati come ricevuti nella Giornata Operativa immediatamente successiva. La Banca può sempre eseguire gli Ordini di Pagamento nella medesima Giornata Lavorativa in cui li ha ricevuti.
- 6.6 Se il Cliente e la Banca concordano che un Ordine di Pagamento deve essere eseguito:
- (a) in un giorno determinato;
  - (b) all'esito di un periodo determinato; o
  - (c) in un determinato giorno in cui il Cliente Pagatore mette i fondi a disposizione della Banca,
- l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca il giorno convenuto.
- Se il giorno convenuto per ricevere l'Ordine di Pagamento non coincide con una Giornata Operativa, l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto nella Giornata Operativa immediatamente successiva al giorno convenuto tra il Cliente e la Banca.

### **Revoca di un Ordine di Pagamento**

- 6.7 Un Ordine di Pagamento può essere revocato dal Cliente prima che tale ordine sia ricevuto dalla Banca ai sensi delle precedenti disposizioni di quest'Articolo 6 (Ricezione di un Ordine di Pagamento), salvo quanto previsto nel successivo Articolo 6.8 e 6.10.
- 6.8 Se il Cliente e la Banca hanno concordato che l'Ordine di Pagamento sia eseguito in un giorno determinato, all'esito di un periodo determinato o il giorno in cui il Cliente Pagatore abbia messo i fondi a disposizione della Banca, il Cliente non può più revocare tale Ordine di Pagamento dopo l'Orario Limite della Giornata Operativa precedente il giorno concordato.

### **Comunicazione della revoca di un Ordine di Pagamento**

- 6.9 La revoca di un ordine di pagamento deve risultare da un documento cartaceo firmato dal Cliente o, ove applicabile, deve essere documentata con una stampa del documento telematico che conferma la presa in carico della revoca dell'Ordine di Pagamento da parte della Banca. Salvo che sia diversamente previsto nel presente Contratto e/o nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, la revoca dell'Ordine di Pagamento determina l'automatica revoca della relativa Operazione di Pagamento.

### **Irrevocabilità di un Ordine di Pagamento**

- 6.10 Scaduto il termine entro il quale il Cliente può revocare un Ordine di Pagamento ai sensi delle precedenti disposizioni di questo Articolo 6, l'Ordine di Pagamento può essere revocato solo con il consenso della Banca. In caso di Operazione di Pagamento Passiva è necessario ottenere anche il consenso dell'altro soggetto interessato. Nel caso di revoca tardiva, la Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per revocare l'Ordine di Pagamento e/o l'Operazione di Pagamento Passiva.

## **7 RIFIUTO DELLA BANCA DI ESEGUIRE UN ORDINE DI PAGAMENTO**

### **Ragioni del rifiuto**

- 7.1 La Banca può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento autorizzato se:
- (a) l'Ordine di Pagamento non ha i requisiti previsti dal presente Contratto e dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, incluso il caso in cui sul Conto Corrente non sono disponibili i fondi (comprensivi di eventuali spese) per eseguire l'Ordine di Pagamento;

- (b) l'esecuzione è contraria a norme nazionali o comunitarie (come ad esempio i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità);  
(c) il rifiuto è consentito da norme di legge o regolamentari.
- 7.2 In ogni caso, un Ordine di Pagamento legittimamente rifiutato si considera come non ricevuto dalla Banca.
- 7.3 Il Cliente prende atto che, se non sono disponibili sul Conto Corrente i fondi (comprensivi di eventuali spese) per dare corso all'Ordine di Pagamento, la Banca può sospendere l'esecuzione dell'Ordine di Pagamento e considerarlo ricevuto nella Giornata Operativa in cui saranno disponibili sul Conto Corrente fondi sufficienti per eseguire l'operazione.

#### **Comunicazione del rifiuto al Cliente**

- 7.4 In caso di rifiuto di un Ordine di Pagamento, la Banca deve comunicare al Cliente, con la modalità previste dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, dall'Articolo 25.3 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente), con la massima sollecitudine e - in ogni caso - entro i Termini Massimi di Esecuzione dell'Operazione di Pagamento interessata previsti dall'Articolo 9 (Termini massimi di esecuzione di un'Operazione di Pagamento), le seguenti informazioni:  
(a) l'avvenuto rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento;  
(b) le motivazioni del rifiuto, a meno che non sussistano ragioni che impongono alla Banca di non portare tali motivazioni a conoscenza del Cliente;  
(c) ove possibile, la procedura per correggere gli eventuali errori materiali che hanno determinato il rifiuto dell'Ordine di Pagamento.
- 7.5 La Banca non deve comunicare il rifiuto ai sensi del precedente Articolo 7.4 se tale comunicazione è contraria a norme nazionali o comunitarie e nel caso previsto dall'Articolo 7.3.
- 7.6 La Banca può addebitare al Cliente Pagatore le spese effettivamente sostenute per notificare il rifiuto giustificato di un Ordine di Pagamento.

## **8 IDENTIFICATIVO UNICO**

### **Obbligo del Cliente di fornire alla Banca l'Identificativo Unico**

- 8.1 Il Cliente deve fornire alla Banca - nel momento in cui trasmette un Ordine di Pagamento - l'Identificativo Unico dell'Operazione di Pagamento di cui richiede l'esecuzione nella forma indicata nella seguente tabella:

<u>Servizio</u>	<u>Identificativo Unico</u>
Bonifico .....	IBAN
SEPA Credit Trasfer (SCT) .....	IBAN + BIC (Bank Identifier Code)
Ri.Ba. ....	Numero Effetto
M.AV. ....	Numero Incasso
Bollettino Bancario .....	Numero Incasso

- 8.2 Le Banca deve eseguire l'Operazione di Pagamento in conformità all'Identificativo Unico fornito dal Cliente.
- 8.3 Se l'Operazione di Pagamento è eseguita in base all'Identificativo Unico fornito dal Cliente, deve essere considerata eseguita a favore del corretto beneficiario.
- 8.4 Se il Cliente fornisce alla Banca informazioni ulteriori rispetto all'Identificativo Unico di ciascun Servizio di Pagamento, la Banca non è tenuta a verificare le ulteriori informazioni ricevute ed è responsabile unicamente per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento in base all'Identificativo Unico.

### **Identificativo Unico inesatto**

- 8.5 Se il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto, la Banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l'esecuzione inesatta dell'Operazione di Pagamento e non si applica l'Articolo 16 (Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto o non eseguite). Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera - per quanto ragionevolmente possibile - per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto.
- 8.6 La Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto fornito dal Cliente.

## **9 TERMINI MASSIMI DI ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO**

### **Ambito di applicazione**

- 9.1 Le disposizioni contenute in questo Articolo 9 (Termini massimi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento) si applicano esclusivamente alle Operazioni di Pagamento:  
(a) denominate in Euro; o  
(b) transfrontaliere che comportano un'unica conversione tra la valuta ufficiale di uno Stato membro dell'Unione Europea non appartenente all'Area dell'Euro e di Islanda, Norvegia o Liechtenstein,, e l'Euro, se vengono effettuate in Euro e la conversione valutaria ha luogo in tale Stato.

### **Termini Massimi di Esecuzione**

- 9.2 Il Cliente Pagatore ha diritto che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario al più tardi entro la Chiusura della Giornata Operativa successiva a quella in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento in conformità all'Articolo 6 (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento).
- 9.3 Se tale Operazione di Pagamento è disposta su supporto cartaceo, al più tardi entro la Chiusura della seconda Giornata Operativa successiva alla Giornata Operativa in cui la Banca ha ricevuto l'Ordine di Pagamento.
- 9.4 Il Cliente Beneficiario ha diritto che l'Ordine di Pagamento di un'Operazione di Pagamento Passiva sia trasmesso dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto pagatore entro i termini previsti dal Regolamento Interbancario in vigore tempo per tempo e specificati nei contratti sui singoli servizi di pagamento. Nel caso di addebiti diretti, la Banca deve trasmettere l'Ordine di Pagamento in tempo utile per effettuare l'Operazione di Pagamento Passiva entro la data di scadenza convenuta tra il Cliente Beneficiario e il soggetto pagatore.
- 9.5 Il Cliente prende espressamente atto che la Banca può sempre eseguire le Operazioni di Pagamento entro un termine più breve dei Termini Massimi di Esecuzione previsti dai precedenti Articoli 9.2, 9.3 e 9.4.

### **Versamento di contanti sul Conto Corrente**

- 9.6 Nel caso di versamento di contanti sul Conto Corrente nella valuta in cui il Conto Corrente è denominato, i fondi devono avere Data Valuta ed essere disponibili sul Conto Corrente nella medesima Giornata Operativa in cui sono ricevuti dalla Banca. I fondi si intendono ricevuti dalla Banca secondo quanto previsto dal precedente Articolo 6 (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento).
- 9.7 Se il versamento di contanti è effettuato in un giorno diverso da una Giornata Operativa, il versamento si intende ricevuto dalla Banca nella prima Giornata Operativa successiva al giorno in cui sono stati versati i contanti.
- 9.8 I versamenti di contanti effettuati mediante ATM intelligenti o dispositivi similari, dopo le ore 16.00, si considerano ricevuti nella Giornata Operativa successiva a quella dell'effettivo versamento; i versamenti di contanti effettuati mediante cassa continua dopo le ore 08.30, si considerano ricevuti nella Giornata Operativa successiva a quella dell'effettivo versamento.

## **10 DATA VALUTA E DISPONIBILITÀ DEI FONDI**

### **Ambito di applicazione**

- 10.1 Il presente Articolo 10 (Data valuta e disponibilità dei fondi) si applica a qualsiasi Operazione di Pagamento disposta o ricevuta dal Cliente tramite un Servizio di Pagamento, anche se il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento non è situato nell'Unione Europea o in Islanda, Norvegia e Liechtenstein.
- 10.2 Il Cliente prende atto che, nonostante quanto precede, il presente Articolo 10 (Data valuta e disponibilità dei fondi) non si applica ad operazioni di rettifica di Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto, non eseguite o non autorizzate.

### **Diritti del Cliente Beneficiario**

- 10.3 L'importo di un'Operazione di Pagamento accreditato sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario non può avere Data Valuta successiva alla Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca.

10.4 L'importo di un'Operazione di Pagamento deve essere reso disponibile sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario nella medesima Giornata Operativa in cui i fondi sono accreditati sul conto della Banca.

#### **Diritti del Cliente Pagatore**

10.5 L'importo di un'Operazione di Pagamento addebitato sul Conto Corrente del Cliente Pagatore non può avere Data Valuta precedente alla Giornata Operativa in cui è effettivamente addebitato.

### **11 STRUMENTI DI PAGAMENTO**

#### **Obblighi generali della Banca in relazione agli Strumenti di Pagamento**

11.1 La Banca:

- (a) deve garantire che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di un Servizio di Pagamento siano accessibili unicamente a colui che è abilitato ad utilizzare lo Strumento di Pagamento;
- (b) non deve inviare al Cliente Strumenti di Pagamento non richiesti dal Cliente, tranne se uno Strumento di Pagamento già richiesto dal Cliente deve essere sostituito;
- (c) deve assicurare che il Cliente abbia sempre a sua disposizione strumenti adeguati per effettuare in modo efficace la notifica alla Banca in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento ovvero richiedere lo sblocco dello Strumento di Pagamento se la Banca ha provveduto a bloccarlo;
- (d) deve adoperarsi per impedire qualsiasi uso dello Strumento di Pagamento dopo che il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento è stato notificato alla Banca.

11.2 La Banca è responsabile dei rischi derivanti dalla spedizione di uno Strumento di Pagamento e dei relativi dispositivi personalizzati.

#### **Obblighi generali del Cliente in relazione agli Strumenti di Pagamento**

11.3 Il Cliente deve utilizzare uno Strumento di Pagamento in base ai termini ed alle condizioni del presente Contratto ed alle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.

11.4 Il Cliente, non appena ricevuto uno Strumento di Pagamento e i relativi dispositivi personalizzati, deve immediatamente adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dello Strumento di Pagamento e dei dispositivi personalizzati.

### **12 FURTO, SMARRIMENTO, APPROPRIAZIONE INDEBITA O USO NON AUTORIZZATO DI UNO STRUMENTO DI PAGAMENTO**

#### **Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento**

12.1 Il Cliente deve comunicare, senza indugio, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento alla Banca o al soggetto terzo dalla stessa designato, con le modalità e secondo la procedura descritta nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato o, in mancanza, nel presente Contratto.

12.2 Se non previsto nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, la comunicazione del furto, dello smarrimento, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento si considera ricevuta dalla Banca e, quindi, opponibile alla stessa, se effettuata:

- (a) telefonicamente, dal momento in cui il Cliente riceve il codice di blocco da parte dell'operatore;
- (b) per mezzo di strumenti telematici, dal momento in cui il Cliente riceve il codice di blocco da parte del sistema;
- (c) personalmente presso una filiale della Banca, dal momento in cui la segnalazione è effettuata;
- (d) mediante lettera raccomandata, telefax o telegramma, dalle ore [24.00] del Giornata Operativa di ricezione della comunicazione da parte della Banca.

12.3 Il Cliente può richiedere alla Banca i giustificativi che provano l'adempimento dell'obbligo di notifica previsto dal precedente Articolo 12.2, per 18 mesi dall'effettuazione della notifica.

#### **Rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato**

12.4 Il Cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo dello Strumento di Pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente se:  
(a) lo Strumento di Pagamento è stato utilizzato dopo che la comunicazione prevista dal precedente Articolo 12.1 è divenuta opponibile alla Banca; o

(b) non è stato possibile per il Cliente effettuare la comunicazione prevista dal precedente Articolo 12.1 efficacemente perché la Banca non ha rispettato gli obblighi previsti dal precedente Articolo 11.1(c) (Obblighi della Banca in relazione agli Strumenti di Pagamento).

12.5 Se il Cliente è responsabile ai sensi dell'Articolo 12.8 (Responsabilità del Cliente Pagatore per Operazioni di Pagamento non autorizzate) sopporta tutte le perdite derivanti dall'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento, in deroga all'Articolo 12.4.

12.6 Il Cliente sopporta le perdite derivanti dall'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento per un importo complessivamente non superiore ad Euro 150,00 (centocinquanta), nei seguenti casi:

- (a) se lo Strumento di Pagamento è stato utilizzato prima che la comunicazione prevista dal precedente Art.12.1 è divenuta opponibile alla Banca; o
- (b) il Cliente non ha adottato misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati.

12.7 Se il Cliente è responsabile ai sensi dell'Articolo 12.8 (Responsabilità del Cliente Pagatore per Operazioni di Pagamento non autorizzate) sopporta tutte le perdite derivanti dall'utilizzo indebito dello Strumento di Pagamento, in deroga all'Articolo 12.6.]

#### **Responsabilità del Cliente Pagatore**

12.8 Il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate (inclusi i casi disciplinati dagli Articoli 12.4 e 12.6) e non ha diritto di ottenere dalla Banca il rimborso dell'importo di tali operazioni se:

- (a) ha agito fraudolentemente;
- (b) non ha adempiuto con dolo o colpa grave agli obblighi previsti dalle seguenti disposizioni:
  - (i) Articoli 11.3 e 11.4 (Obblighi del Cliente in relazione agli Strumenti di Pagamento); e
  - (ii) Articoli 12.1 e 12.2 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento).

### **13 LIMITI DI UTILIZZO E BLOCCO DI STRUMENTI DI PAGAMENTO**

#### **Limiti di utilizzo di Strumenti di Pagamento**

13.1 Le Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento possono prevedere limiti di spesa per l'effettuazione di Operazioni di Pagamento mediante gli Strumenti di Pagamento.

#### **Blocco di Strumenti di Pagamento**

13.2 La Banca può bloccare uno Strumento di Pagamento se ritiene che sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze:

- (a) sicurezza dello Strumento di Pagamento;
- (b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento dello Strumento di Pagamento;
- (c) solo se lo Strumento di Pagamento prevede la concessione di una linea di credito, al verificarsi di un significativo aumento del rischio che il Cliente non adempia ai propri obblighi di pagamento.

13.3 Quando la Banca ritiene di procedere al blocco di uno Strumento di Pagamento, deve informarne il Cliente, ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco, e deve anche comunicargli le ragioni che lo hanno determinato, a meno che tale comunicazione sia contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o comunitarie.

13.4 Quando non sussistono più le esigenze che hanno giustificato il blocco, la Banca deve sbloccare lo Strumento di Pagamento o, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire lo Strumento di Pagamento bloccato con uno di nuova emissione.

#### **Comunicazione del blocco di uno Strumento di Pagamento**

13.5 La comunicazione al Cliente è effettuata con la modalità previste dall'Articolo 25.3 (Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente) e/o dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.

## **14 DEROGHE PER STRUMENTI DI PAGAMENTO DI BASSO VALORE E MONETA ELETTRONICA**

### **Ambito di applicazione**

14.1 Le disposizioni del presente Articolo 14 (Deroghe per Strumenti di Pagamento di basso valore e Moneta Elettronica) si applicano, in deroga alla disciplina ordinaria prevista per gli Strumenti di Pagamento dal presente Contratto e/o dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, agli Strumenti di Pagamento che:

- (a) consentono esclusivamente di eseguire singole Operazioni di Pagamento per un importo non superiore a Euro 30,00 (trenta),
- (b) hanno un limite di spesa complessivo pari a Euro 150,00 (centocinquanta);
- (c) anche se ricaricabili, sono avvalorati per un importo che in nessun momento supera Euro 150,00 (centocinquanta).

14.2 Gli importi di cui al precedente Articolo 14.1:

- (a) sono raddoppiati se il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento interessata è insediato in Italia;
- (b) sono pari ad Euro 500,00 (cinquecento) per Strumenti di Pagamento prepagati.

### **Deroghe Operative**

14.3 Se lo Strumento di Pagamento non può essere bloccato o non può esserne impedito l'ulteriore utilizzo in caso di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato:

- (a) il Cliente non deve effettuare la notifica prevista dagli Articoli 12.1 e 12.2 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento), e
- (b) non si applicano:

- (i) gli Articoli 11.1(c) e 11.1(d) (Obblighi generali della Banca in relazione agli Strumenti di Pagamento), e
- (ii) l'Articolo 12.4 (Rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato).

14.4 Se lo Strumento di Pagamento è utilizzabile in forma anonima o se, per le caratteristiche dello Strumento di Pagamento, la Banca non può dimostrare che l'Operazione di Pagamento è stata autorizzata:

- (a) la Banca non è responsabile per l'effettuazione di Operazioni di Pagamento non autorizzate, e
- (b) non si applicano:

- (i) l'Articolo 12.4(a) (Rettifica e rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato);
- (ii) l'Articolo 17.1 (Rettifica e rimborso di Operazioni di Pagamento non autorizzate).

14.5 Se la mancata esecuzione di un Ordine di Pagamento risulta evidente al Cliente dal contesto in cui il rifiuto interviene, la Banca - in deroga all'Articolo 7.4 (Notifica del rifiuto al Cliente) - non deve informare il Cliente del rifiuto di un Ordine di Pagamento.

14.6 In deroga all'Articolo 6.7 (Revoca di un Ordine di Pagamento), un Ordine di Pagamento non può più essere revocato dopo che il Cliente ha manifestato al soggetto beneficiario il proprio consenso ad avviare l'Operazione di Pagamento.

14.7 In deroga all'Articolo 9 (Termini massimi di esecuzione di un'Operazione di Pagamento), il Cliente ha diritto:

- (a) se ha agito quale Cliente Pagatore, che l'importo di un'Operazione di Pagamento sia accreditato sul conto del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario entro i termini previsti dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento; e
- (b) se ha agito quale Cliente Beneficiario di un'Operazione di Pagamento Passiva, che il relativo Ordine di Pagamento sia trasmesso dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto pagatore entro i termini previsti dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.

### **Deroghe informative**

14.8 In deroga agli Articoli 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 di questo Capitolo (Informazioni e condizioni preliminari) (Tecnica di comunicazione a distanza) e 4.2 (Informazioni preliminari che la Banca fornisce a richiesta del Cliente), la Banca può fornire al Cliente un'informazione semplificata, sia nella fase precedente la sottoscrizione di questo Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato, se il relativo contratto è concluso in un momento diverso, sia alle Operazioni di Pagamento poste in essere in esecuzione dei predetti contratti.

La Banca indica al Cliente le modalità con cui accedere alle Informazioni e Condizioni Obbligatorie complete.

14.9 Il Foglio Informativo e il Documento di Sintesi possono riportare soltanto le informazioni previste nell'Articolo 4.1.1, Sezione VI (Servizi di Pagamento) del Regolamento di Banca d'Italia alle lettere b), c) ed e) (3).

14.10 La Banca può proporre al Cliente eventuali modifiche delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato con modalità semplificate rispetto alle modalità previste all'Articolo 22.1 (Modifiche) di questo Capitolo.

14.11 In deroga all'Articolo 4.3 di questo Capitolo (Informazioni che la Banca fornisce al Cliente in relazione a ciascuna Operazione di Pagamento/Informazione periodica), la Banca deve comunicare o rendere disponibile al Cliente unicamente (i) un riferimento che consenta di individuare l'Operazione di Pagamento, il relativo importo e le spese, (ii) se si tratta di una serie di Operazioni di Pagamento, le informazioni relative all'importo e le spese totali e (iii) se lo Strumento di Pagamento può essere utilizzato in modo anonimo o non consente che la Banca abbia a disposizione alcuna informazione circa le Operazioni di Pagamento effettuate, l'importo dei fondi residui.

### **Moneta Elettronica**

14.12 Se le modalità di funzionamento del circuito di Moneta Elettronica consentono alla Banca di congelare il relativo conto o di bloccare lo Strumento di Pagamento e lo Strumento di Pagamento ha un limite di avvaloramento non superiore a Euro 500,00 (cinquecento), non si applicano l'Articolo 17 (Operazioni di Pagamento non autorizzate) e gli Articoli 12.4 e 12.5 (Rettifica e rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato).

## **15 COMUNICAZIONE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE O ESEGUITE IN MODO INESATTO**

### **Termine per la comunicazione alla Banca**

15.1 Il Cliente ha diritto che un'Operazione di Pagamento sia rettificata se comunica alla Banca che:

- (a) l'Operazione di Pagamento è stata eseguita in modo inesatto; o
- (b) l'Operazione di Pagamento non è stata autorizzata ai sensi dell'Articolo 5 (Autorizzazione di un'Operazione di Pagamento), non appena venutone a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi decorrenti dalla data di addebito o accredito, a seconda del caso, dell'importo dell'operazione contestata sul Conto Corrente.

15.2 Il Cliente deve comunicare alla Banca che un'Operazione di Pagamento non è stata addebitata o accreditata sul Conto Corrente non appena venutone a conoscenza e - in ogni caso - entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi decorrenti dalla data concordata con la Banca per l'esecuzione o dalla data di trasmissione alla Banca dell'Ordine di Pagamento.

15.3 Il Cliente può richiedere la rettifica dell'Operazione di Pagamento contestata anche dopo il termine di 13 (tredici) mesi previsto dai precedenti Articoli 15.1 e 15.2 se la Banca non ha messo a disposizione del Cliente le informazioni relative all'Operazione di Pagamento contestata.

15.4 In deroga al termine di 13 mesi sopra indicato ai punti 15.1 - 15.2 - 15.3, qualora il Cliente non sia né un "consumatore" né una "microimpresa", si applicheranno, quale termine per le comunicazioni alla Banca per Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto, i 60 giorni dalla data di ricevimento dell'estratto conto, trascorsi i quali le operazioni in questione si intenderanno approvate.

### **Comunicazione alla Banca**

15.5 Il Cliente deve effettuare la comunicazione alla Banca prevista dai precedenti Articoli 15.1 e 15.2 con le modalità previste dalle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o, in mancanza, dall'Articolo 25.1 (Comunicazioni e notifiche indirizzate alla Banca).

## 16 OPERAZIONI DI PAGAMENTO ESEGUITE IN MODO INESATTO O NON ESEGUITE

### Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto o non eseguite

16.1 Un'Operazione di Pagamento è considerata come eseguita "in modo inesatto" o "non eseguita" se l'esecuzione non è conforme alle disposizioni del presente Contratto e delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento o all'Ordine di Pagamento, ivi espressamente incluso l'Identificativo Unico (vedi Articolo 8.5 - (Identificativo Unico inesatto)).

Resta espressamente inteso che non è considerata come eseguita "in modo inesatto" o "non eseguita" e non dà quindi luogo a responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Pagatore, l'Operazione di Pagamento non eseguita dalla Banca per assenza o indisponibilità di fondi.

### Responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Pagatore

16.2 Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel presente Contratto, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Pagatore della corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento ricevuto. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:

- il Cliente Pagatore non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Articolo 15 (Comunicazione di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) nei termini ivi previsti;
- nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, la Banca prova che il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'Operazione di Pagamento nei Termini Massimi di Esecuzione previsti dall'Articolo 9 (Termini massimi di esecuzione di Operazioni di Pagamento);
- nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, la Banca prova di non aver ricevuto l'Ordine di Pagamento nei termini massimi di esecuzione previsti dal relativo contratto dei servizi di pagamento o concordati tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario e il beneficiario e, in ogni caso, nei termini massimi applicabili alla relativa Operazione di Pagamento.

16.3 Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente Articolo 16.2, il Cliente Pagatore ha diritto che la Banca rimborsi, senza indugio, l'importo dell'Operazione di Pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento contestata non fosse stata eseguita.

16.4 In ogni caso il Cliente Pagatore può rinunciare al rimborso previsto dal precedente Articolo 16.3 e richiedere che la Banca rettifichi l'Operazione di Pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto, fatto salvo il diritto di ottenere il rimborso delle spese o degli interessi eventualmente addebitati in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

### Responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Beneficiario

16.5 Fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel presente Contratto, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario della corretta esecuzione di un'Operazione di Pagamento. La responsabilità della Banca è, tuttavia, esclusa se:

- il Cliente Beneficiario non ha effettuato la comunicazione prevista dall'Articolo 15 (Comunicazione di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) nei termini ivi previsti;
- nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, la Banca prova di non aver ricevuto dal Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore l'importo dell'Operazione di Pagamento nei termini massimi di esecuzione previsti dal relativo contratto dei servizi di pagamento o concordati tra il Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e il pagatore e, in ogni caso, nei termini massimi applicabili alla relativa Operazione di Pagamento;
- nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, la Banca prova di aver correttamente trasmesso l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore nei Termini Massimi di Esecuzione previsti dall'Articolo 9 (Termini massimi di esecuzione di Operazioni di Pagamento) e di aver addebitato l'Operazione di Pagamento in conformità a quanto previsto dall'Articolo 10 (Data valuta e disponibilità dei fondi).

16.6 Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente Articolo 16.5, il Cliente Beneficiario ha diritto che la Banca:

- nel caso di Operazione di Pagamento Attiva, metta a disposizione e accrediti l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente senza indugio ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10 (Data valuta e disponibilità dei fondi);
- nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, trasmetta senza indugio l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e assicuri che l'importo di tale operazione sia a disposizione del Cliente Beneficiario non appena è accreditato sul conto corrente della Banca in conformità a quanto previsto dall'Articolo 10 (Data valuta e disponibilità dei fondi).

### Onere della prova

16.7 Nel caso in cui il Cliente contesti alla Banca la mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, la Banca ha l'onere di provare che l'Operazione di Pagamento contestata è stata eseguita correttamente.

### Ulteriori obblighi della Banca

16.8 Il Cliente può richiedere alla Banca di adoperarsi - senza indugio - per rintracciare l'Operazione di Pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e di essere informato dei risultati delle ricerche effettuate dalla Banca.

16.9 In caso di responsabilità della Banca per inesatta o mancata esecuzione di un'Operazione di Pagamento, il Cliente ha diritto di ricevere il rimborso di tutte le spese e degli interessi direttamente connessi all'Operazione di Pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto.

## 17 OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE

### Rimborso di Operazioni di Pagamento non autorizzate

17.1 Fatte salve le ipotesi previste dal precedente Articolo 12.6 (Rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato), e la responsabilità del Cliente prevista dal precedente Articolo 12.8 (Responsabilità del Cliente Pagatore per Operazioni di Pagamento non autorizzate), il Cliente ha diritto che la Banca, senza indugio, rimborsi l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata ai sensi dell'Articolo 5 (Autorizzazione di un'Operazione di Pagamento), riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita.

17.2 Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata se non effettua la comunicazione prevista dall'Articolo 15 (Comunicazione di Operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) nei termini ivi previsti.

### Onere della prova

17.3 La Banca, se ritiene che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata, deve fornire al Cliente la prova della corretta autenticazione dell'operazione contestata.

17.4 Resta espressamente inteso che l'utilizzo di uno Strumento di Pagamento registrato dalla Banca non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata autorizzata dal Cliente, né che il Cliente abbia agito in modo fraudolento, ovvero sia inadempiente con dolo o colpa grave agli obblighi previsti dagli Articoli 11.3 e 11.4 (Obblighi del Cliente in relazione agli Strumenti di Pagamento) 12.1 e 12.2 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento).

### Sospensione del rimborso

17.5 La Banca, se ha il motivato sospetto che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso previste dal precedente Articolo 17.1 (Rimborso di Operazioni di Pagamento non autorizzate) dandone immediata comunicazione al Cliente.

### Restituzione del rimborso

17.6 Il Cliente prende atto che la Banca, anche se ha effettuato il rimborso previsto dal precedente Articolo 17.1 (Rimborso di Operazioni di Pagamento non autorizzate), può provare - in un momento successivo - che l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In tal caso, il Cliente ha l'obbligo di restituire senza indugio alla Banca qualsiasi importo rimborsato dalla Banca in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

## **18 RIMBORSO AL CLIENTE PAGATORE DI OPERAZIONI DI PAGAMENTO PASSIVE NEL CASO IN CUI IL CLIENTE SIA UN CONSUMATORE**

### **Diritti del Cliente Pagatore**

- 18.1 Il Cliente Pagatore prende espressamente atto che le previsioni contenute nell'Articolo 18 si applicano unicamente quando il Cliente Pagatore è un Consumatore.
- 18.2 Il Cliente Pagatore - ad eccezione di quanto previsto nell'Articolo 18.3 - può richiedere alla Banca il rimborso dell'intero importo addebitato sul Conto Corrente in relazione ad un'Operazione di Pagamento Passiva autorizzata, se sussistono contemporaneamente le seguenti condizioni:
- (a) al momento in cui il Cliente Pagatore ha autorizzato l'Operazione di Pagamento, tale autorizzazione non conteneva la specificazione dell'importo dell'Operazione di Pagamento;
  - (b) l'importo addebitato supera quello che il Cliente Pagatore avrebbe ragionevolmente potuto aspettarsi sulla base del suo precedente modello di spesa, delle condizioni del presente Contratto, delle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento applicabile e delle altre circostanze del caso, purché ragionevolmente conoscibili dalla Banca. A tal fine, il Cliente prende atto di non poter addurre ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca.
- 18.3 Il Cliente Pagatore non ha il diritto al rimborso di cui al precedente Articolo 18.2 se:
- (a) il Cliente Pagatore ha dato l'autorizzazione al compimento dell'Operazione di Pagamento contestata direttamente alla Banca; e
  - (b) se si tratta di Operazione di Pagamento autorizzata preventivamente, ove possibile, il beneficiario dell'Operazione di Pagamento o la Banca hanno fornito o messo a disposizione del Cliente Pagatore, secondo quanto concordato, le informazioni relative all'Operazione di Pagamento interessata almeno 4 (quattro) settimane prima della sua esecuzione.

### **Termine per presentare la richiesta di rimborso**

- 18.4 Il Cliente Pagatore può richiedere alla Banca il rimborso previsto dai precedenti Articoli 18.2 e 18.3 (Diritti del Cliente Pagatore) entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito sul Conto Corrente dell'importo dell'Operazione di Pagamento Passiva.

### **Onere della prova**

- 18.5 In caso di richiesta di rimborso, la Banca può chiedere al Cliente Pagatore di fornire documenti ed ogni altro elemento utile a provare la sussistenza di entrambe le condizioni di fatto richieste dal precedente Articolo 18.2 (Diritti del Cliente Pagatore).

### **Procedura di rimborso**

- 18.6 La Banca, entro 10 (dieci) Giornate Operative dalla ricezione di richiesta di rimborso del Cliente Pagatore, sempre che tale richiesta sia ricevuta nei termini indicati nel precedente Articolo 18.4 (Termine per presentare la richiesta di rimborso), rimborsa l'intero importo dell'Operazione di Pagamento Passiva a meno che non fornisca al Cliente Pagatore una giustificazione per il rifiuto del rimborso. In tal caso, il Cliente Pagatore può presentare un esposto a Banca d'Italia o un ricorso stragiudiziale avverso il rifiuto ai sensi dell'Articolo 244 (Reclami, esposti e ricorsi stragiudiziali).

## **19 ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ**

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

## **20 VALUTA**

- 20.1 Le Operazioni di Pagamento sono effettuate nella valuta di denominazione del Conto Corrente.

## **21 SPESE**

- 21.1 La Banca non può addebitare al Cliente le spese per le informazioni rese al Cliente in conformità ad un obbligo alla stessa imposto dal D. Lgs. o dal Regolamento di Banca d'Italia o per l'adozione di misure preventive o correttive ai sensi del presente Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.
- 21.2 In deroga al precedente Articolo 21.1, la Banca può addebitare al Cliente le spese sostenute per:
- (a) revoca di un ordine di pagamento ai sensi dell'Articolo 6.10 di questo Contratto;
  - (b) rifiuto di un Ordine di Pagamento ai sensi dell'Articolo 7.6; e
  - (c) il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto ai sensi dell'Articolo 8.6.
- 21.3 La Banca può addebitare al Cliente le spese per informazioni richieste dal Cliente con frequenza maggiore di quella prevista dalle Disposizioni in materia con le modalità previste dal Regolamento di Banca d'Italia o informazioni supplementari ovvero richieste dal Cliente con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti dal presente Contratto o dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato.
- 21.4 Il Cliente ha diritto di conoscere in anticipo tutte le spese dovute in relazione ad un determinato Servizio di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento ad esso connesse, incluse le spese di eventuali intermediari e, se del caso, la relativa indicazione analitica.
- 21.5 Le spese applicate ai Servizi di Pagamento e alle Operazioni di Pagamento che rientrano nell'ambito di applicazione del presente Contratto o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento interessato devono essere adeguate al servizio reso dalla Banca e coerenti con i costi effettivamente sostenuti dalla Banca.
- 21.6 La Banca deve trasferire l'intero importo di un'Operazione di Pagamento senza trattenere spese sull'importo trasferito. Tuttavia, nelle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, il beneficiario e il prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale possono concordare che quest'ultimo trattienga le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo al beneficiario. In tale caso, nelle informazioni rese al beneficiario la totalità dell'importo trasferito e le spese sono indicate separatamente.
- 21.7 Se dall'importo trasferito sono state trattenute spese diverse da quelle previste precedente Articolo 21.6, la Banca ed il Prestatore di Servizi di Pagamento dell'altro soggetto coinvolto nell'Operazione di Pagamento assicurano, ciascuno per quanto di propria competenza, che il pagatore e il beneficiario ricevano l'intero importo dell'Operazione di Pagamento.
- 21.8 Se un'Operazione di Pagamento non comporta conversioni valutarie, la Banca può addebitare al Cliente le spese applicate dalla Banca stessa, con l'esclusione delle spese di competenza dell'altro soggetto, beneficiario o pagatore, a seconda del caso.
- 21.9 Le commissioni applicate alle Operazioni di Pagamento devono essere oggetto di analitica rendicontazione.
- 21.10 Nel caso di Operazioni di Pagamento relative all'accredito di somme per pensioni o salari la Banca ha la facoltà di non applicare alcuna commissione.

## **22 MODIFICHE DEL CONTRATTO**

### **Modalità**

- 22.1 Qualsiasi modifica delle disposizioni contenute nel presente Contratto e/o delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento (ivi espressamente incluso il relativo documento di sintesi), e/o delle Informazioni e Condizioni Obbligatorie deve essere proposta dalla Banca al Cliente:
- (a) mediante comunicazione scritta, su supporto cartaceo o su altro Supporto Durevole, contenente la formula "Proposta di modifica del contratto";
  - (b) almeno 2 (due) mesi prima della data prevista per l'entrata in vigore delle modifiche.
- 22.2 Il Cliente che non intende accettare le modifiche proposte dalla Banca in conformità al precedente Articolo 22.1:
- (a) deve notificare alla Banca la mancata accettazione delle modifiche proposte entro la data di entrata in vigore delle modifiche stesse, e

- (b) ha il diritto di recedere dal rapporto disciplinato dal presente Contratto e/o dalle Condizioni per l'Erogazione di un Servizio di Pagamento, a seconda del caso, entro 2 (due) mesi dalla data di entrata in vigore delle modifiche senza alcun addebito di spesa.
- 22.3 Le modifiche proposte al Cliente in conformità al precedente Articolo 22.1, in assenza di espresso rifiuto delle stesse, comunicato alla Banca nei termini e con le modalità previste dal precedente Articolo 22.2, si intendono accettate dal Cliente.

#### **Modifiche dei tassi di interesse o di cambio**

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

## **23 RECESSO**

### **Recesso del Cliente**

- 23.1 Il Cliente ha il diritto di recedere dal presente Contratto e/o dalle singole Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta, senza che siano applicabili penalità o spese di chiusura.

### **Recesso della Banca**

- 23.2 La Banca ha il diritto di recedere dal presente Contratto e/o dalle singole Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento con un preavviso di almeno 2 mesi, senza alcun onere per il Cliente. Il preavviso deve essere comunicato al Cliente per iscritto su supporto cartaceo o altro Supporto Durevole.
- 23.3 Se sussiste un giustificato motivo, la Banca può recedere dal presente Contratto e dalle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento senza preavviso e con effetto immediato, dandone pronta comunicazione al Cliente.
- 23.4 E' considerato quale "giustificato motivo" di recesso della Banca il ricorrere di situazioni che rientrano nell'ambito di norme nazionali o comunitarie in materia di riciclaggio di capitali, finanziamento del terrorismo, mirate al congelamento di fondi o riguardanti l'adozione di misure specifiche previste per la prevenzione di reati e le relative indagini. Resta espressamente inteso che l'identificazione delle predette fattispecie non esclude altre e diverse ipotesi di "giustificato motivo".

### **Spese periodiche**

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

### **Effetti del recesso**

- 23.6 Il recesso del Cliente o della Banca dal presente Contratto si intende esercitato anche per tutte le Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, anche se concluse in un momento diverso rispetto al Contratto.
- 23.7 La cessazione per qualsiasi motivo del rapporto di Conto Corrente comporta il contestuale scioglimento del presente Contratto e di tutte le Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento.

## **24 RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI STRAGIUDIZIALI**

### **Reclami**

- 24.1 Il Cliente può rivolgersi all'"Ufficio Reclami" della Banca presentando un reclamo per ogni contestazioni relativa Servizi di Pagamento e/o Operazioni di Pagamento.
- 24.2 Se la Banca non risponde al reclamo presentato dal Cliente entro 30 (trenta) giorni dalla relativa ricezione dal parte dell'"Ufficio Reclami", ovvero se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (costituito con deliberazione del CICR del 29 luglio 2008 e Regolamento di Banca d'Italia del 18 giugno 2009), qualora ricorrano i presupposti per la presentazione del ricorso previsti dal "Regolamento" di tale organismo.

### **Esposti**

- 24.3 Il Cliente può presentare un esposto a Banca d'Italia se riscontra violazioni della Banca delle norme relative ai Servizi di Pagamento o all'esecuzione di Operazioni di Pagamento.
- 24.4 Il Cliente prende atto che, in caso di grave inosservanza di determinati obblighi previsti dal presente Contratto, alla Banca e ai suoi dipendenti posso essere applicate sanzioni pecuniarie da un minimo di Euro 10.000 ad un massimo di euro 200.000.

### **Ricorsi stragiudiziali**

- 24.5 Per la risoluzione stragiudiziale di controversie tra la Banca e il Cliente relativamente ai Servizi di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento, il Cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario qualora ricorrano i presupposti per la presentazione di tale ricorso previsti dal "Regolamento" di tale organismo.
- 24.6 Il Cliente prende atto che il "Regolamento" dell'Arbitro Bancario Finanziario è a disposizione del Cliente presso le filiali della Banca.
- Ricorso all'autorità giudiziaria
- 24.7 Il Cliente può ricorrere all'autorità giudiziaria anche se ha già proposto un esposto o un ricorso stragiudiziale. Il Cliente prende atto che, nel caso in cui presenti un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, può ricorrere all'autorità giudiziaria solo dopo che il procedimento stragiudiziale è esaurito.

## **25 COMUNICAZIONI E NOTIFICHE**

### **Comunicazioni e notifiche indirizzate alla Banca**

- 25.1 Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate alla Banca devono essere effettuate utilizzando uno dei seguenti strumenti di comunicazione all'indirizzo di seguito indicato:
- (a) se effettuata telefonicamente, al numero di call center comunicato dalla Banca;
  - (b) se effettuata per mezzo di strumenti telematici, con le modalità previste dallo specifico contratto dei servizi telematici;
  - (c) se effettuata personalmente, presso la filiale della Banca in cui è aperto il Conto Corrente;
  - (d) se effettuata mediante lettera raccomandata o telegramma all'indirizzo della filiale della Banca in cui è aperto il Conto Corrente.
- 25.2 Per tutto quanto disciplinato dal presente Contratto - salvo che non sia diversamente specificato nelle relative Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento - ogni comunicazioni o notifica indirizzata alla Banca si intende ricevuta dalla Banca:
- (a) se effettuata telefonicamente, nel momento in cui viene confermata dall'operatore del call center;
  - (b) se effettuata per mezzo di strumenti telematici, nel momento in cui il Cliente riceve la conferma di ricezione della comunicazione/notifica da parte del sistema;
  - (c) se effettuata personalmente, presso la filiale della Banca in cui è aperto il Conto Corrente, dal momento in cui viene confermata dall'operatore della filiale ;
  - (d) se effettuata mediante lettera raccomandata o telegramma, dalle ore 24.00 del Giorno Operativo di ricezione.

### **Comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente**

- 25.3 Tutte le comunicazioni e notifiche indirizzate al Cliente devono essere effettuate a mezzo posta all'indirizzo comunicato dal Cliente alla Banca ovvero, qualora il Cliente si avvalga di servizi messi a disposizione dalla Banca per via telematica e abbia optato per tale forma di comunicazione, secondo le modalità di comunicazione e notifica previste per il servizio telematico.

## **26 DURATA**

- 26.1 Il presente Contratto e le Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, salvo che sia diversamente previsto nella relativa disciplina specifica, sono sottoscritti a tempo indeterminato.

## 27 LINGUA

27.1 Il presente Contratto e delle Condizioni per l'Erogazione del Servizio di Pagamento, nonché le comunicazioni tra la Banca e il Cliente, sono redatti in lingua italiana.

## 28 INFORMAZIONI ESSENZIALI RELATIVE ALLA BANCA

Denominazione: CREVERBANCA Spa

Forma giuridica: Società per azioni iscritta al registro delle imprese di VR n. 03262530235

Sede legale: Viale del Lavoro, 23/25 – 37135 Verona (VR)

Sede amministrativa: Via Monte Pastello, 26 – 37057 San Giovanni Lupatoto (VR)

Telefono e fax: 045/8779.511 – 045/8753.522

Indirizzo telematico: Web site: www.creverbanca.it – e-mail: segreteria@creverspa.it – Codice ABI: 03245/8

Iscrizione all'Albo delle banche presso B.I.: Iscritta all'Albo delle Banche n. 5566

Gruppo Bancario: Appartenente al Gruppo Bancario Banca Valsabbina

Sistemi di garanzia a cui la banca aderisce: Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

## 29 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

29.1 Il presente Contratto è regolato e deve essere interpretato secondo le leggi della Repubblica Italiana.

29.2 Per ogni controversia che dovesse insorgere tra il Cliente e la Banca in relazione al presente Contratto è competente in via esclusiva il foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

## 30 RAPPORTI CON I CONTRATTI PER L'EROGAZIONE DI UN SERVIZIO DI PAGAMENTO

30.1 Le disposizioni contenute nel presente Contratto Quadro dovranno essere applicate a ciascun Servizio di Pagamento regolato da un Contratto per l'Erogazione di un Servizio di Pagamento. In particolare, il Cliente prende atto che - fatto salvo quanto previsto al successivo Paragrafo 30.2 - se uno o più Contratti per l'Erogazione di un Servizio di Pagamento contengono disposizioni non compatibili, in tutto o in parte, con il presente Contratto Quadro, le disposizioni del relativo Contratto per l'Erogazione di un Servizio di Pagamento incompatibili dovranno considerarsi non applicabili, in tutto o in parte a seconda del caso, e si intenderanno sostituite dalle disposizioni del presente Contratto Quadro.

30.2 Il precedente Paragrafo 30.1 non si applica se le disposizioni del Contratto per l'Erogazione di un Servizio di Pagamento non compatibili con il presente Contratto Quadro prevedono, in tutto o in parte a seconda del caso, un trattamento più favorevole per il Cliente.

## 31 DEROGHE ALL'APPLICAZIONE DI NORME DEL CONTRATTO QUADRO PER CLIENTI NE' CONSUMATORI NE' MICROIMPRESE

31.1 Qualora l'utilizzatore dei servizi di pagamento regolati dal presente Contratto Quadro non sia classificabile né quale cliente "consumatore" né "microimpresa", si intendono totalmente derogate e quindi non applicate, ai sensi del combinato disposto dell'art. 2 comma 4 lettera b del Dlgs. 11/2010 e 126 quater del T.u.b., le norme contenute:

- agli articoli 3 (Informazioni preliminari e accessibilità del contratto) e 4 (Informazioni relative alle operazioni di pagamento);
- all'art.5.5 – 5.6 (Revoca del consenso);
- all'art.6.7 – 6.8 (Revoca di un ordine di pagamento), 6.9 (Comunicazione della revoca di un Ordine di Pagamento), 6.10 (Irrevocabilità di un Ordine di Pagamento);
- all'art.12.4 – 12.5 – 12.6 – 12.7 (Rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato) e 12.8 (Responsabilità del cliente pagatore);
- all'art.16.1 – 16.2 – 16.3 – 16.4 – 16.5 – 16.6 (Operazioni di pagamento eseguite in modo inesatto o non eseguite), con totale esclusione della responsabilità della Banca, non applicandosi quindi neppure il riferimento a tali operazioni all'art.15 (Comunicazione di operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto);
- all'art.16.7 (onere della prova per contestazioni su Operazioni di pagamento eseguite in modo inesatto o non eseguite), 16.8 – 16.9 (Ulteriori obblighi della Banca), 17.3 – 17.4 (Onere della prova per richieste di rimborso su operazioni di pagamento non autorizzate);
- all'art.18 (Rimborso al cliente pagatore di operazioni di pagamento passive);
- all'art.21.1 – 21.5 (Spese);
- all'art.22 (Modifiche);
- all'art.23 (Recesso).

### **Note richiamate nel testo contrattuale "NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO"**

(1) Articolo 3, comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo): "Ai fini del presente codice ove non diversamente previsto, si intende per: a) consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta; (omissis).

(2) Articolo 2 dell'allegato alla Raccomandazione della Commissione Europea del 6 maggio 2003, n. 2003/361/CE: "Articolo 2 - Effettivi e soglie finanziarie che definiscono le categorie di imprese: 1. La categoria delle microimprese delle piccole imprese e delle medie imprese (PMI) è costituita da imprese che occupano meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR oppure il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR. 2. Nella categoria delle PMI si definisce piccola impresa un'impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR. 3. Nella categoria delle PMI si definisce microimpresa un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR."

(3) Articolo 1, comma 2, lettera h-ter, del Testo Unico Bancario: " Moneta elettronica: un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su un dispositivo elettronico, emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall'emittente."

### **Il Cliente dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1341 del Codice Civile, di approvare specificatamente le seguenti condizioni contrattuali:**

Articolo 6.9 (Comunicazione della revoca di un Ordine di Pagamento); Articoli 7.1 7.2 [e 7.3 ](Rifiuto della Banca di eseguire un Ordine di Pagamento); Articoli 8.4 e 8.5 (Obbligo del Cliente di fornire alla Banca l'Identificativo Unico); Articoli 12.1 e 12.2 (Comunicazione da parte del Cliente di furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato di Strumento di Pagamento); Articolo 12.6 (Rimborso di Operazioni di Pagamento effettuate con uno Strumento di Pagamento rubato, smarrito o oggetto di appropriazione indebita o uso non autorizzato); Articolo 12.8 (Responsabilità del Cliente Pagatore); Articoli 15.1 15.2 15.3 15.4 (Termine per la comunicazione alla Banca); Articolo 16.2 (Responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Pagatore); Articolo 16.5 (Responsabilità della Banca nei confronti del Cliente Beneficiario); Articolo 17.2 (Rimborso di Operazioni di Pagamento non autorizzate); Articolo 18.4 (Termine per presentare la richiesta di rimborso); Articolo 19 (Esclusione di responsabilità); Articolo 22.2 (Modifiche del Contratto) e, in particolare, l'Articolo 22.5 (Modifiche dei tassi di interesse e dei tassi di cambio); Articoli 23.2 23.3 e 23.4 (Recesso della Banca); Articoli 23.6 e 23.7 (Effetti del recesso); Articoli 24.1 24.3 e 24.4 (Reclami, esposti, ricorsi stragiudiziali); Articolo 25.5 (Comunicazioni e notifiche); Articolo 29 (Legge applicabile e foro competente); Articolo 31 (Deroghe all'applicazione di norme del contratto quadro per clienti ne' consumatori ne' microimprese).

## ALLEGATO A - SERVIZI DI PAGAMENTO

### SEZIONE I - Operazioni di Pagamento Attive

#### 1 BONIFICI

##### Descrizione del Servizio

##### Bonifico ordinario

1.1 Il bonifico è un Servizio di Pagamento con cui un Cliente Pagatore esegue un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario.

1.2 L'Ordine di Pagamento relativo al bonifico può essere presentato dal Cliente Pagatore presso gli sportelli della Banca o, se il Cliente Pagatore usufruisce del relativo servizio, anche attraverso gli altri canali della Banca (ad esempio, Internet Banking).

1.3 Il beneficiario del bonifico deve essere indicato unicamente attraverso l'Identificativo Unico, così come previsto dall'Articolo 8.

1.4 Le provviste necessarie per l'esecuzione del bonifico possono essere consegnate direttamente in contanti presso lo sportello della Banca ovvero possono essere messe a disposizione della Banca consentendo l'addebito del Conto Corrente del Cliente Pagatore della corrispondente somma oggetto dell'Operazione di Pagamento.

##### Invio dell'Ordine di Pagamento - Consenso

1.5 L'esecuzione del bonifico è autorizzata dal Cliente Pagatore (in conformità a quanto previsto dall'Articolo 5) mediante trasmissione alla Banca dell'Ordine di Pagamento.

##### Orario Limite

1.6 L'Ordine di Pagamento deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 6 e nella tabella di cui all'0.

##### Data Valuta

1.7 La Data Valuta di addebito o accredito dell'importo oggetto del bonifico deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 10.

##### SEPA Credit Transfer (SCT)

1.8 Il SEPA Credit Transfer (SCT) è un Servizio di Pagamento simile al bonifico con cui il Cliente Pagatore può eseguire un'Operazione di Pagamento Attiva per trasferire una somma di denaro ad un altro soggetto beneficiario. Il servizio è utilizzabile dal Cliente a condizione che il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario dell'Operazione di Pagamento aderisca al SEPA Credit Transfer Scheme. Il SEPA Credit Transfer (SCT) può essere utilizzato per effettuare Operazioni di Pagamento singole e di massa (bulk payments) di qualunque importo.

1.9 Il Cliente che intende eseguire un SEPA Credit Transfer (SCT) deve indicare l'Identificativo Unico del beneficiario così come previsto all'Articolo 8 anche per operazioni che si svolgono all'interno del territorio della Repubblica Italiana.

1.10 Alle Operazioni di Pagamento eseguite attraverso SEPA Credit Transfer (SCT) si applicano, ove compatibili, le previsioni relative ai bonifici ordinari.

#### 2 RICEVUTA BANCARIA (RI.BA.)

##### Descrizione del Servizio

2.1 La Ri.BA è un Servizio di Pagamento con cui il soggetto beneficiario deposita presso il proprio Prestatore di Servizi di Pagamento un ordine all'incasso per ottenere l'accredito di una somma sul proprio conto corrente. Il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario (banca assuntrice) trasmette l'ordine all'incasso relativo alla RI.BA. alla banca domiciliataria della RI.BA (banca pagatrice), la quale provvede a inviare un avviso di pagamento al soggetto debitore.

2.2 L'Ordine di Pagamento relativo alla RI.BA deve essere depositato dal Cliente Pagatore presso gli sportelli della Banca o, per i Clienti che usufruiscono del relativo servizio, anche attraverso gli altri canali della Banca (ad esempio Internet Banking).

##### Invio dell'Ordine di Pagamento - Consenso

2.3 L'esecuzione della RI.BA. è autorizzata dal Cliente Pagatore in conformità a quanto previsto dall'Articolo 5.

##### Orario Limite

2.4 L'Ordine di Pagamento deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 6.

##### Identificativo Unico

2.5 Il Cliente Pagatore deve fornire l'Identificativo Unico dell'Operazione di Pagamento Ri.BA., così come previsto dall'Articolo 8.

##### Data Valuta

2.6 La Data Valuta di addebito dell'importo oggetto della RI.BA deve essere riconosciuta al Cliente Pagatore ai sensi dei quanto previsto dall'Articolo 10.

##### Mancato pagamento

2.7 In caso di mancato pagamento dell'importo oggetto della RI.BA., la Banca comunicherà al Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario il mancato pagamento entro la seconda Giornata Operativa successiva a quella in cui era prevista il pagamento dell'importo oggetto della RI.BA..

#### 3 PAGAMENTO MEDIANTE AVVISO (M.A.V.) E BOLLETTINO BANCARIO

3.1 Il pagamento mediante avviso (M.A.V.) è un Servizio di Pagamento con cui il soggetto beneficiario incarica il proprio Prestatore di Servizi di Pagamento di incassare un credito che vanta nei confronti di un altro soggetto. Il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario (banca assuntrice) provvede all'invio di un avviso al Cliente Pagatore. Il pagamento da parte del Cliente Pagatore può essere effettuato presso qualunque sportello bancario (banca esattrice) e, in alcuni casi, anche presso gli uffici postali.

3.2 Il bollettino bancario è un Servizio di Pagamento del tutto simile al M.A.V. con la sola differenza che il bollettino bancario è inviato al Cliente Pagatore direttamente dal soggetto beneficiario. Il soggetto beneficiario ne gestisce il relativo rapporto e deve provvedere a compilare integralmente il bollettino bancario con le indicazioni dell'Identificativo Unico così come previsto all'Articolo 8 e procedere alla codificazione con premarcatura in "OCRB" o "Bar-Code PDF 417".

##### Invio dell'Ordine di Pagamento - Consenso

3.3 L'esecuzione del pagamento M.A.V. e bollettino bancario è autorizzata dal Cliente Pagatore in conformità a quanto previsto dall'Articolo 5.

##### Orario Limite

3.4 L'Ordine di Pagamento relativo al M.A.V. o al bollettino bancario deve essere ricevuto dalla Banca in una Giornata Operativa entro l'Orario Limite ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 6.

##### Data Valuta

3.5 La Data Valuta di addebito dell'importo oggetto del M.A.V. o del bollettino bancario deve essere riconosciuta al Cliente ai sensi dei quanto previsto dall'Articolo 10.

### SEZIONE II - Operazioni di Pagamento Passive

#### 4 RAPPORTI INTERBANCARI DIRETTI (R.I.D.) E SEPA DIRECT DEBIT (SDD)

4.1 Il R.I.D. è un Servizio di Pagamento con cui il soggetto beneficiario impartisce al proprio Prestatore di Servizi di Pagamento l'incarico di addebitare l'importo indicato nel R.I.D. sul Conto Corrente del Cliente Pagatore.

Consenso

4.2 Il Cliente Pagatore, autorizza la Banca ad addebitare il R.I.D. sul proprio Conto Corrente mediante delega sottoscritta e consegnata direttamente al soggetto beneficiario, ovvero alla Banca.

Data Valuta

4.3 La Data Valuta di addebito dell'importo oggetto del R.I.D. deve essere applicata al Cliente Pagatore ai sensi del quanto previsto dall'Articolo 10.

SEPA Direct Debit (SDD)

4.4 Il SEPA Direct Debit (SDD) è un Servizio di Pagamento simile al R.I.D.. Il servizio è utilizzabile dal Cliente a condizione che il Prestatore di Servizi di Pagamento del soggetto beneficiario dell'Operazione di Pagamento aderiscano al SEPA Direct Debit Scheme.

4.5 L'autorizzazione del Cliente Pagatore di addebitare il SEPA Direct Debit (SDD) sul proprio Conto Corrente deve essere data attraverso il cd. "mandate" e anche con modalità elettroniche attraverso il cd. "e-mandate".

4.6 Il soggetto beneficiario di un SEPA Direct Debit (SDD) deve notificare al debitore soggetto pagatore, con un preavviso di almeno 14 giorni, l'inizio di operatività del SEPA Direct Debit (SDD). In caso di SEPA Direct Debit (SDD) ripetitivi, la notifica deve essere eseguita solo in corrispondenza del primo addebito.

4.7 Alle Operazioni di Pagamento eseguite attraverso SEPA Direct Debit (SDD) si applicano, ove compatibili, le previsioni relative al R.I.D.