

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA



Banco BPM S.p.A. Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM - Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano Tel. 02/77001 Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona - Tel. 045/8675111 www.bancobpm.it Capitale Sociale al 1/1/2017: euro 7.100.000.000 int. vers. - ABI 05034 - Codice Fiscale, P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n.09722490969 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Iscritto all'Albo delle Banche della Banca d'Italia e all'Albo dei Gruppi Bancari - Imposta di bollo assolta in modo virtuale, ove dovuta, Aut. Ag. delle Entrate Ufficio di Milano 5 - n. 3358 del 10/01/2017.

\_\_\_\_\_ , li \_\_\_\_\_

|                                   |      |                       |
|-----------------------------------|------|-----------------------|
| Egr. Sig./Gentile Sig.ra/Spett.le | Da A | Spett.le<br>BANCO BPM |
|-----------------------------------|------|-----------------------|

➔

Le/Vi comunichiamo che, come da Sua/Vostra richiesta e subordinatamente all'accettazione da parte Sua/Vostra dei patti e delle condizioni di cui alla presente proposta, rendiamo operativi - presso di noi ed a nome Suo/Vostro o del/i nominativo/i da Lei/Voi indicato/i - il/i rapporto/i e/o il/i servizio/i di seguito specificato/i:

- Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente
- Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro

regolato/i alle condizioni e norme generali e particolari relative al/i singolo/i rapporto/i e/o servizio/i di seguito riportate.

In caso di più rapporti e/o servizi contestualmente aperti, ciascuno di essi realizza una distinta operazione economica. Poiché detti rapporti e/o servizi non costituiscono tutti insieme componenti di un unico prodotto, le comunicazioni previste dalla vigente normativa in tema di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" saranno effettuate dalla Banca con riferimento al singolo rapporto e/o servizio con le modalità di invio pattuite, nella Sezione "Disposizioni e Norme", relativamente a ciascun rapporto/servizio contestualmente reso operativo.

I nostri rapporti, relativamente al/i rapporto/i e/o al/i servizio/i di cui sopra, sono disciplinati, oltre che dalle norme relative al/i singolo/i rapporto/i e/o servizio/i, anche dalle "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente" (il cui testo è pure di seguito riportato) e si svolgeranno in conformità alle specifiche informazioni e alle particolari istruzioni da Lei/Voi impartite, che saranno ritenute valide dalla scrivente Banca fino a Sua/Vostra diversa disposizione scritta, il tutto come meglio di seguito precisato, per il/i suddetto/i rapporto/i e/o servizio/i.

Agli effetti della normativa sulla trasparenza bancaria e della normativa di recepimento della disciplina europea sui servizi di pagamento, la qualifica rilevata riguardo alla Sua/Vostra posizione è quella di: \_\_\_\_\_. Nel rispetto delle norme vigenti, può/potete richiedere la variazione di tale qualifica.

Da pagina 20 a pagina 22 è riportata la Sezione Sottoscrizione.

## CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL RAPPORTO BANCA-CLIENTE

Filiale di -  
(J 230000 - 12.01/18)

### DISPOSIZIONI E NORME

Dando seguito alle intese intercorse, riportiamo di seguito le Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente (di seguito le "Condizioni Generali") applicabili agli eventuali rapporti già accesi e/o che saranno formalizzati tra Lei/Voi e la scrivente Banco BPM (di seguito la "Banca"), con esclusione di ogni effetto novativo per i rapporti eventualmente già in essere.

Con riferimento ai rapporti eventualmente esistenti ed a quelli che saranno in futuro formalizzati con la scrivente Banca, è inteso che gli stessi sono regolati, oltre che dalle leggi e dalla disciplina contrattuale relativa a ciascuno di essi, anche dalle seguenti Condizioni Generali.

#### Art. 1 - Diligenza della Banca nei rapporti con la clientela

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

#### Art. 2 - Reclami - Mezzi di tutela stragiudiziale - Mediazione finalizzata alla conciliazione - Condizione di procedibilità

1. Nel caso in cui sorga un contrasto tra il cliente e la Banca relativamente all'interpretazione ed applicazione dei contratti relativi ai servizi prestati dalla Banca, il cliente può presentare un reclamo alla Banca con una delle seguenti modalità:
  - a mezzo lettera, con consegna a mano, a fronte del rilascio di ricevuta, presso una qualsiasi delle filiali della Banca;

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- a mezzo lettera, con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo: Banco BPM S.p.A. - Funzione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi;
- a mezzo web, attraverso la Sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito Internet della Banca;
- a mezzo posta elettronica, al seguente indirizzo: reclam@bancobpm.it;
- a mezzo posta elettronica certificata, al seguente indirizzo: reclamibancari@pec.bancobpm.spa.it.

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo.
  - entro trenta giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, diversi dai servizi di pagamento;
  - entro sessanta giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento;
  - entro quarantacinque giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi.
2. Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo, o non ha ricevuto risposta entro il termine previsto, potrà attivare le procedure di risoluzione stragiudiziale o di mediazione per la conciliazione di seguito descritte.
- Nel caso di controversie aventi ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, nonché contratti e servizi assicurativi (**ad eccezione delle polizze che costituiscono prodotti finanziari**), il cliente potrà:
- rivolgersi, ai sensi dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (nel prosieguo anche "TUB"), all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), qualora la pretesa abbia un valore non superiore a Euro 100.000 se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro o senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Il ricorso deve essere sottoscritto dal cliente; può essere presentato per conto del cliente da una associazione di categoria alla quale lo stesso aderisca o da altro rappresentante a ciò autorizzato. In tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura. Il ricorso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito Internet dell'ABF e reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e può essere, alternativamente: inviato direttamente secondo le modalità indicate sulla modulistica alla segreteria tecnica del collegio competente e a qualunque filiale della Banca d'Italia o presentato presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano decorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Se il cliente propone il ricorso di cui sopra deve darne tempestiva comunicazione alla Banca inviandole copia del ricorso con lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata. Ulteriori informazioni sul sistema di risoluzione delle controversie di cui all'art. 128-bis TUB sono reperibili sul sito Internet dell'Organismo ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)); oppure in alternativa:
  - attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo di cui al comma 1, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.
- Nel caso di contratti e servizi assicurativi (**ad eccezione delle polizze che costituiscono prodotti finanziari**), inoltre, il cliente potrà in alternativa rivolgersi anche all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), consultando il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), nella sezione Guida ai reclami, nel quale si possono ottenere le informazioni e la modulistica necessaria.
- Nel caso di controversie aventi ad oggetto servizi ed attività di investimento il cliente potrà alternativamente:
- rivolgersi ai sensi dell'art 2 comma 5-bis D.lgs 179/2007 all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito anche "ACF") istituito con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, qualora la richiesta non abbia valore superiore a Euro 500.000, non siano pendenti anche su iniziative della Banca a cui il cliente abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari. Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Il ricorso è predisposto ed inviato all'ACF secondo le modalità rese note da quest'ultimo all'interno del proprio sito Internet. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca, se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta ed immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale. Ulteriori informazioni sul sistema di risoluzione delle controversie di cui alla Delibera Consob 19602 sono reperibili sul sito Internet dell'Organismo. **Il diritto del cliente di rivolgersi all'ACF è sempre esercitabile anche qualora siano presenti nei contratti stipulati con la Banca clausole di rinuncia o clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale;** oppure in alternativa:
  - attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo di cui al comma 1, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.
3. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.
4. Il cliente prende altresì atto che l'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, e s.m. i. ha tra l'altro stabilito che chi intende esercitare in giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente ad esperire un procedimento di mediazione ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 28/2010, ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal D.Lgs. n. 179/2007, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis, del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al D.Lgs. n. 385/1993, per le materie ivi regolate.
5. In relazione alla richiamata previsione di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010, e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo, i contraenti concordano sin d'ora di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal presente contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. **Tuttavia, il cliente che, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del consumo"), rivesta la qualità di "consumatore" sarà tenuto a esperire il procedimento di mediazione presentando la relativa domanda di mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, soltanto nel caso in cui il predetto Organismo sia presente nel luogo del Giudice territorialmente competente per**

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

la controversia, ossia nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore; pertanto, ove tale condizione non sia verificata, il cliente che rivesta la qualità di "consumatore" potrà presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia, restando comunque in sua facoltà di rivolgersi ugualmente al Conciliatore Bancario Finanziario o all'Arbitro Bancario Finanziario, senza tuttavia esservi tenuto.

Sia il procedimento di cui all'art. 128-bis TUB avanti l'Arbitro Bancario Finanziario, e il ricorso ai sensi del D.Lgs. n. 179/2007 dell'ACF assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010, alla condizione di procedibilità di cui al richiamato art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010.

6. Nel rispetto della libertà di scelta dell'Organismo, i contraenti - anche dopo la sottoscrizione del presente contratto - potranno comunque concordare di rivolgersi ad un altro Organismo iscritto nel medesimo registro del Ministero della Giustizia. Resta ferma, nei limiti previsti dalla normativa, la possibilità di attivazione del procedimento di cui all'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, e cioè il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, sistema stragiudiziale gestito dalla Banca d'Italia, nonché la facoltà di esperire il procedimento di cui al D.Lgs. n. 179 del 8 ottobre 2007 e cioè il ricorso all'ACF, qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento.
7. Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "**Regolamento sull'ODR**"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "**Piattaforma Online Dispute Resolution**" o "**Piattaforma ODR**") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali, di cui l'ABF e l'ACF fanno parte (di seguito, gli "**Organismi ADR**"). Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo quanto previsto nei precedenti commi, il cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il cliente può consultare il sito della Piattaforma ODR <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT>.

## Art. 3 - Esecuzione degli incarichi conferiti dalla clientela

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

## Art. 4 - Invio di corrispondenza alla Banca

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

## Art. 5 - Invio della corrispondenza alla clientela

1. L'invio al cliente di lettere o di estratti conto, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca - anche relativi alle presenti condizioni - saranno indirizzati al cliente con pieno effetto all'ultimo indirizzo comunicato per iscritto.
2. In mancanza di diverso accordo scritto, quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni, le notifiche e l'invio degli estratti conto vanno indirizzati dalla Banca ad uno solo dei cointestatari all'ultimo indirizzo da questi indicato per iscritto e sono vincolanti ed efficaci a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri.

## Art. 6 - Identificazione della clientela e di altri soggetti che entrano in rapporto con la Banca

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

## Art. 7 - Deposito delle firme autorizzate

1. Le firme del cliente e dei soggetti a qualsiasi titolo autorizzati ad operare nei rapporti con la Banca sono depositate presso lo sportello ove il relativo rapporto è intrattenuto. Salvo diverso accordo scritto, vale come firma depositata da parte del cliente quella apposta dal medesimo in sede di sottoscrizione del contratto inerente ai relativi rapporti.
2. Il cliente e i soggetti di cui al comma precedente sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria sottoscrizione autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero - previo accordo fra le parti - nelle altre forme consentite dalle vigenti leggi (es. firma elettronica).

## Art. 8 - Poteri di rappresentanza

1. Il cliente è tenuto a indicare per iscritto le persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca, precisando gli eventuali limiti delle facoltà alle stesse conferite.
2. Le revoche e le modifiche delle facoltà conferite alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, non saranno opponibili alla Banca finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione inviata a mezzo di lettera raccomandata, telegramma, telex, telefax, oppure la stessa sia stata presentata allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto, e non sia trascorso il tempo tecnico necessario

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

per provvedere, comunque non superiore a 1 giorno lavorativo dalla ricezione della predetta comunicazione; ciò anche quando dette revoche, modifiche e rinunce siano state rese di pubblica ragione.

3. Salvo disposizione contraria del cliente, l'autorizzazione a disporre sul rapporto, conferita successivamente alla formalizzazione del relativo contratto, non determina revoca implicita delle eventuali precedenti autorizzazioni.
4. Quando il rapporto è intestato a più persone, i soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari devono essere nominati per iscritto da tutti. La revoca delle facoltà di rappresentanza può essere formalizzata, in deroga all'art.1726 cod.civ., anche da uno solo dei cointestatari, mentre la modifica delle facoltà conferite deve essere formalizzata da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revoche, modifiche e rinunce, vale quanto stabilito al comma precedente. Il cointestatario che ha disposto la revoca è tenuto ad informarne gli altri cointestatari.
5. Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla Banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa. Ciò vale anche nel caso in cui il rapporto sia intestato a più persone.

## Art. 9 - Cointestazione del rapporto con facoltà di utilizzo disgiunto

1. Quando il rapporto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, le disposizioni relative al rapporto medesimo possono essere effettuate da ciascun intestatario separatamente con ogni valido effetto nei confronti della Banca anche nei confronti degli altri cointestatari. Tale facoltà di disposizione separata può essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca da tutti i cointestatari. L'estinzione del rapporto può invece essere effettuata su richiesta anche di uno solo di essi, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri.
2. I cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni che dovessero configurarsi, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario, ed in particolare per le obbligazioni derivanti da concessioni di fido.
3. Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del rapporto, ciascuno degli altri conserva il diritto di disporre separatamente del rapporto. Analogo diritto di disposizione si configura in capo agli eredi del cointestatario, che sono però tenuti ad esercitare congiuntamente il predetto diritto, nonché in capo al legale rappresentante dell'incapace.
4. Nei casi di cui al precedente comma, al fine del valido ed efficace compimento degli atti inerenti al rapporto nei confronti della Banca, sarà necessaria la volontà di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace, quando da uno di essi sia stata comunicata alla Banca opposizione anche solo con lettera raccomandata.

## Art. 10 - Diritto di garanzia

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

## Art. 11 - Compensazione

1. Quando esistono tra la Banca ed il cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso dipendenze italiane ed estere della Banca medesima, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto.
2. Al verificarsi di una delle ipotesi previste dall'art.1186 cod.civ., la Banca ha altresì il diritto di valersi della compensazione ancorché i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione - rispetto all'esecuzione della quale non potrà in nessun caso eccipirsi la convenzione di assegno - la Banca darà pronta comunicazione scritta al cliente.
3. Se il rapporto è intestato a più persone, la Banca ha facoltà di valersi dei diritti di cui al comma precedente ed all'art.10, sino a concorrenza dell'intero credito risultante, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.
4. La facoltà di compensazione prevista nel comma 2 è esclusa nei rapporti in cui il cliente riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art.3, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n.206 ("Codice del consumo"), salvo diverso specifico accordo scritto con il cliente stesso.

## Art. 12 - Solidarietà e indivisibilità delle obbligazioni assunte dalla clientela ed imputazione dei pagamenti

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

## Art. 13 - Determinazione e modifica unilaterale delle condizioni

1. Le condizioni economiche applicate ai rapporti posti in essere sono indicate in contratto.
2. Fatto salvo quanto diversamente previsto dalle disposizioni e pattuizioni speciali applicabili ai singoli rapporti con il cliente e fermo restando quanto previsto dal comma 4 relativamente ai servizi di pagamento, nei contratti a tempo indeterminato la Banca può modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni, qualora sussista un giustificato motivo e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e successive modificazioni; negli altri contratti di durata tale facoltà di modifica potrà avere ad oggetto unicamente condizioni, previste dal contratto, diverse dai tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e successive modificazioni.
3. Le modifiche unilaterali saranno comunicate al cliente con preavviso di due mesi e s'intenderanno approvate ove il cliente non receda dal contratto entro tale termine. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente avrà diritto all'applicazione delle condizioni in vigore, senza alcuna spesa aggiuntiva.
4. Qualora le modifiche unilaterali abbiano ad oggetto la prestazione di "servizi di pagamento" disciplinati dalle "Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro" ovvero le condizioni e le informazioni ad esso relative fornite al cliente ai sensi dell'articolo 126 quater comma 1 lett. a) del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n.385, le stesse saranno comunicate al cliente, nel rispetto dell'articolo 126 sexies del medesimo Decreto, come previsto dall'articolo 15 delle "Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro" con preavviso di almeno due mesi rispetto alla data di applicazione indicata nella proposta e si riterranno accettate qualora il cliente non receda entro tale termine. L'eventuale recesso avverrà senza applicazione di spese o altri oneri.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

## Art. 14 - Comunicazioni od ordini non presentati direttamente dal cliente

1. In tutti i casi di comunicazioni od ordini non presentati direttamente dal cliente, alla Banca incombe esclusivamente di verificare, sui documenti come pervenuti (a mezzo posta; tramite incaricati; via telefax; ecc.), la conformità delle firme con quelle depositate dal cliente o dai nominativi autorizzati a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca.

## Art. 15 - Oneri fiscali e spese

1. Gli oneri fiscali che la Banca dovesse sostenere in relazione ai rapporti posti in essere con il cliente sono a carico dello stesso.
2. Sono pure ad esclusivo carico del cliente le spese che la Banca avesse a sostenere per la tutela e il recupero del proprio credito, nonché le spese conseguenti a sequestri e pignoramenti su somme, strumenti finanziari e/o valori depositati.

## Art. 16 - Legge applicabile

1. I rapporti con la clientela sono regolati, salvo diverso accordo scritto, dalla legge italiana.

## Art. 17 - Foro competente

1. Foro competente per eventuali controversie fra la Banca ed il cliente, relative ai rapporti di conto corrente e ad ogni altro rapporto di qualsiasi natura, è quello della Sede legale della Banca o, in alternativa, quello della dipendenza della Banca presso la quale sono costituiti i rapporti.
2. Sia il cliente che la Banca potranno altresì instaurare qualsiasi procedimento anche davanti al giudice competente nel luogo in cui è la residenza o la sede del cliente, come anche, in alternativa, davanti al giudice nel cui ambito territoriale di competenza è ubicata una qualsiasi delle dipendenze della Banca, sempreché nell'ambito della regione in cui è la residenza o la sede del cliente stesso, ovvero uno stabilimento con rappresentante del cliente autorizzato a stare in giudizio per l'oggetto della domanda.
3. Se il cliente è classificato quale "consumatore", ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del consumo") e s.m.i., il cliente e la Banca convengono che il Foro competente sia quello in cui il cliente ha la residenza o il domicilio, salvo diversa previsione di legge.

Fine Contratto "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente"

## NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO Contratto Quadro

Filiale di -  
(G 700002 - 09.01/18)

### DISPOSIZIONI E NORME

Sono di seguito riportate le norme che disciplinano la prestazione da parte della Banca dei servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva (UE) 2015/2366, seconda direttiva sui servizi di pagamento, cd. "PSD 2", come modificata ed integrata (nel prosieguo, la "Direttiva"), che ha abrogato la Direttiva 2007/64/CE, cd. PSD, come recepita nell'ordinamento giuridico italiano per mezzo del D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, che ha modificato il D. Lgs 27 gennaio 2010 n. 11 (nel prosieguo, il D.Lgs 11/2010) e delle relative disposizioni di attuazione.

L'accettazione da parte Sua/Vostra della presente comporta la conclusione di un contratto normativo che ha unicamente la funzione di determinare la disciplina di carattere generale applicata ai servizi di pagamento prestati dalla Banca quando questi rientrano nell'ambito della Direttiva, il tutto come di seguito indicato.

In relazione a quanto precede, resta quindi inteso che la prestazione da parte della scrivente Banca dei singoli servizi di pagamento sarà disciplinata, oltre che dal presente contratto (nel prosieguo il "Contratto Quadro"), anche dagli specifici e separati contratti, riportanti le norme particolari e le condizioni economiche che li riguardano, nonché dalle "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente" da Lei/Voi conosciute ed accettate accettate (nel prosieguo le "Condizioni Generali").

Agli effetti del presente Contratto Quadro e dei contratti relativi ai singoli servizi di pagamento, il cliente cui è riconosciuta la qualifica di "cliente al dettaglio" è equiparato al cliente che riveste la qualifica di "consumatore", tranne per quanto stabilito all'art. 11, comma 1 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento".

I servizi di cui al presente Contratto Quadro sono utilizzabili a valere su qualsiasi rapporto e/o servizio a Lei/Voi intestato - già in essere presso la Banca, ovvero che venga aperto successivamente - abilitato ad accogliere/disporre operazioni relative a pagamenti effettuati tramite gli strumenti di pagamento più oltre elencati e rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva.

Il presente Contratto Quadro e le conseguenti comunicazioni da esso derivanti sono redatti in lingua italiana.

Nell'esecuzione dei servizi di pagamento la Banca è soggetta alla vigilanza da parte della Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale 91 - 00184 Roma.

### AMBITO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni contenute nella Sezione "Norme Generali relative agli strumenti e ai servizi di pagamento" del presente "Contratto Quadro" si applicano ai servizi di pagamento, come di seguito individuati, prestati nello Spazio Economico Europeo a condizione che sia il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore sia quello del beneficiario siano insediati nello Spazio Economico Europeo ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione sia situato nello Spazio Economico Europeo e quando il pagamento è effettuato in Euro o nella valuta ufficiale di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo.

Gli articoli 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, commi 1 e 2, 18, 19, 20, 21, 22, 23 e 24 della Sezione "Norme Generali relative agli



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

strumenti e ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro si applicano ai servizi di pagamento in una valuta che non è quella di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo, a condizione che i Prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario siano insediati nello Spazio Economico Europeo ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nello Spazio Economico Europeo, per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

Gli articoli 2, 3, 4, 5, commi 3 e 4, 6, 7, 8, 9, 10, commi 1 e 2, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23 e 24 della Sezione "Norme Generali relative agli strumenti e ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro si applicano ai servizi di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei Prestatori di servizi di pagamento sia insediato nello Spazio Economico Europeo, per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

I servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva sono i seguenti:

- a) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- b) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- c) esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi su un conto di pagamento presso il Prestatore di servizi di pagamento dell'Utente o presso un altro Prestatore di servizi di pagamento, anche quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata all'Utente di servizi di pagamento:
  - esecuzione di addebiti diretti, inclusi gli addebiti diretti una tantum;
  - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
  - esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti;
- d) emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento;
- e) rimessa di denaro;
- f) Servizi di Disposizione di ordini di pagamento;
- g) Servizi di Informazione sui conti.

Si precisa che la Direttiva non si applica alle operazioni di pagamento che ricadono nel disposto dell'art. 2 comma 2 del D.Lgs. 11/2010 e s.m.i., tra le quali, in particolare, si segnalano quelle riferite:

- ad assegni e cambiali e agli altri documenti cartacei, di cui all'art. 2, comma 2, lettera g) dello stesso D.Lgs., con cui viene ordinato al Prestatore di servizi di pagamento di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario;
- alle operazioni collegate all'amministrazione di strumenti finanziari, di cui all'art. 2, comma 2, lettera i) dello stesso D.Lgs.

Inoltre, i servizi di pagamento che riguardano amministrazioni pubbliche non sono soggetti alle modalità e tempistiche del presente Contratto Quadro sino al 1° gennaio 2019, data a decorrere dalla quale tali servizi di pagamento rimangono integralmente assoggettati alle disposizioni del presente Contratto Quadro.

## SEZIONE I

### NORME GENERALI RELATIVE AGLI STRUMENTI ED AI SERVIZI DI PAGAMENTO

#### Art. 1 - Definizioni

1. Ai fini del presente Contratto Quadro, s'intende per:
  - **"Banca"**: la Banca che stipula il presente Contratto Quadro;
  - **"Prestatore di servizi di pagamento"**: uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica, istituti di pagamento, nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste Italiane S.p.A., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali quando non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali quando non agiscono in veste di autorità pubbliche;
  - **"Spazio Economico Europeo"**: è formato dai 28 paesi dell'Unione Europea cui si aggiungono il Liechtenstein, la Norvegia e l'Islanda;
  - **"Consumatore"**: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (cfr. Art. 3 D.Lgs. n. 206/2005 - Codice del consumo);
  - **"Cliente al Dettaglio"**: la persona fisica che svolge attività professionale o artigianale, l'ente senza finalità di lucro; l'impresa che occupa meno di dieci addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro ("microimpresa");
  - **"Non Consumatore"**: per gli effetti del presente Contratto Quadro, il soggetto che non rientra nella categoria di "Consumatore" o di "Cliente al Dettaglio";
  - **"Identificativo Unico"**: la combinazione di lettere, numeri o simboli che il Prestatore di servizi di pagamento indica all'Utente di servizi di pagamento e che l'Utente deve fornire al proprio Prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro Utente del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento; ove non vi sia un conto di pagamento, l'Identificativo Unico identifica solo l'Utente del servizio di pagamento;
  - **"Giornata operativa"**: il giorno in cui il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa;
  - **"Orari di Cut Off"**: orari limite di ricezione degli ordini di pagamento nell'arco di una giornata operativa entro i quali gli ordini si intendono ricevuti la giornata operativa stessa;
  - **"Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento"**: un Prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Disposizione di ordine di pagamento;
  - **"Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti"**: un Prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Informazione sui conti;
  - **"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;
  - **Utente di servizi di pagamento o "Utente"**: il soggetto che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o di beneficiario o di entrambi.

#### Art. 2 - Esecuzione delle operazioni di pagamento, autorizzazione e revoca del consenso

1. La Banca esegue per conto del pagatore operazioni di pagamento, disposte dal pagatore stesso o dal beneficiario (mediante addebito diretto) o per il tramite di quest'ultimo (mediante carta di pagamento) nonché tramite un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, purché debitamente autorizzate secondo le previsioni che seguono.
2. Un'operazione o una serie di operazioni di pagamento si considerano autorizzate dal pagatore quando questi ha prestato il consenso all'esecuzione delle stesse, nelle forme o con le modalità previste dai contratti relativi ai singoli servizi. Il consenso a eseguire operazioni di pagamento può anche essere prestato tramite il beneficiario o un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, secondo

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

quanto previsto dal successivo art. 19 .

- In deroga a quanto previsto dall'art. 3, 4° comma delle "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente", il consenso all'esecuzione dei pagamenti è revocabile in qualsiasi momento fino a che l'ordine non sia stato ricevuto dalla Banca, secondo le previsioni di cui all'art. 3, salvo quanto disposto qui di seguito e ai successivi commi 4 e 5 del presente articolo.  
Qualora l'operazione di pagamento sia disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite o da un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso ad eseguire o a disporre l'operazione di pagamento al beneficiario o al Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento.
- Nell'ipotesi di cui all'art. 3, comma 3, l'ordine può essere revocato al più tardi entro la fine della giornata operativa precedente il giorno convenuto. Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il pagatore può revocare l'ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.
- Decorsi i termini indicati nei commi precedenti, l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il consenso dei Prestatori di servizi di pagamento interessati. Nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario. In tali ipotesi, la Banca potrà addebitare le spese della revoca, ove concordate con il cliente.

## Art. 3 - Ricezione degli ordini di pagamento

- Il momento della ricezione di un ordine di pagamento corrisponde, alla giornata nella quale l'ordine di pagamento è ricevuto dalla Banca, salvo quanto disposto ai commi che seguono. Prima del momento di ricezione dell'ordine di pagamento, il conto di pagamento del pagatore non può essere addebitato. La data valuta dell'addebito sul conto di pagamento del cliente non può precedere la Giornata Operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene addebitato sul conto stesso.
- Se la ricezione avviene in giornata non operativa per la Banca, l'ordine s'intende ricevuto la prima Giornata Operativa immediatamente successiva.
- Se, conformemente alle disposizioni impartite dal cliente pagatore, l'ordine di pagamento deve essere eseguito in una giornata determinata o dal momento in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto.
- Con riferimento alle diverse modalità tramite le quali è possibile dare disposizioni relative ai servizi ed agli strumenti di pagamento, la Banca è operativa nelle seguenti giornate:

| Orario   | GIORNATE OPERATIVE |                       |               |           |
|--|--------------------|-----------------------|---------------|-----------|
|  | Sportello (1)      | Corporate Banking (2) | Home Banking  | ATM       |
| Lunedì<br>Martedì<br>Mercoledì<br>Giovedì<br>Venerdì | Operativa          | Operativa             | Operativa     | Operativa |
| Sabato<br>Domenica<br>Festivi                        |                    | Non Operativa         | Non Operativa |           |

(1) Lo sportello è operativo solamente se aperto. Gli sportelli aperti il sabato sono operativi solo per le operazioni SEPA.

(2) Se la filiale domiciliataria di un cliente con operatività Corporate Banking è chiusa, anche il canale si ritiene non operativo.

Nel prosieguo, con riferimento a ciascun singolo servizio e strumento di pagamento, vengono indicati gli orari limite di ricezione degli ordini di pagamento nell'arco di una Giornata Operativa (nel prosieguo detti anche "Orari di Cut Off") entro i quali gli ordini si intendono ricevuti la Giornata Operativa stessa, mentre gli ordini ricevuti dopo l'orario indicato si intendono ricevuti la Giornata Operativa successiva e, in questo caso, i fondi per l'operazione sono mantenuti a disposizione sul conto di pagamento fino alla giornata successiva.

- L'ordine, di cui sia stata legittimamente rifiutata l'esecuzione, secondo quanto previsto nell'articolo seguente, si considera come non ricevuto.
- Fermo restando quanto indicato ai commi precedenti, nel caso in cui l'ordine di pagamento sia espresso in una valuta diversa da quella del conto di addebito, la Banca considera ricevuto tale ordine al termine della conversione valutaria.

## Art. 4 - Rifiuto della Banca a eseguire un ordine di pagamento

- La Banca comunica, telefonicamente, per iscritto o tramite canale telematico, entro il termine massimo previsto per l'esecuzione delle operazioni di pagamento come indicato nelle disposizioni a seguire, l'eventuale rifiuto di eseguire o di disporre un ordine di pagamento per un giustificato motivo (per es. mancanza o inesattezza di tutte le indicazioni necessarie, assenza o indisponibilità dei fondi, ordini di pagamento per i quali non sia possibile il rispetto della scadenza convenuta tra pagatore e beneficiario, ecc.), evidenziando, ove possibile, le motivazioni, salvo che la comunicazione sia in contrasto con obiettivi motivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
- La Banca non risponde della mancata comunicazione del rifiuto, nel termine sopra indicato, nel caso d'impossibilità di reperire il cliente ai recapiti comunicati.
- Il cliente prende atto e concorda che, ove il rifiuto di un ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, la Banca potrà addebitare spese ragionevoli per la comunicazione di cui al presente articolo, ove concordate con il cliente.
- Fatto salvo quanto previsto nei precedenti commi, qualora tutte le condizioni previste dal Contratto Quadro siano soddisfatte, la Banca non può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato, indipendentemente dal fatto che tale ordine sia disposto dal pagatore, anche tramite un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, o dal beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione o nazionale.

## Art. 5 - Tempi di esecuzione delle operazioni di pagamento

- L'importo dell'operazione di pagamento eseguita dalla Banca per conto del Cliente pagatore viene accreditato sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro la giornata operativa successiva a quella di ricevimento dell'ordine da parte della Banca, come indicato all'art. 3.
- Il termine di cui al comma precedente, si applica anche se il pagamento è effettuato presso un soggetto incaricato della riscossione dal beneficiario ed avviene tramite bollette o altre fatture commerciali il cui pagamento libera il pagatore dall'obbligazione sottostante nei confronti del beneficiario.
- Nel caso di ordini disposti su iniziativa del beneficiario o per suo tramite, la Banca trasmette l'ordine ricevuto al Prestatore di servizi di pagamento del pagatore entro i limiti di tempo convenuti tra la Banca e il cliente. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta, a condizione che il cliente che dispone l'ordine lo trasmetta alla Banca entro i tempi congrui in vista del rispetto del termine sopra indicato.
- Il termine di cui al comma 1 è prorogato di due giornate operative per le operazioni di pagamento che comportano conversione valutaria, nel caso in cui l'ordine di pagamento sia espresso in una valuta diversa da quella del conto di addebito.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG

DATA

## Art. 6 - Data valuta e disponibilità dei fondi a favore del beneficiario

1. Purchè non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e la valuta di uno stato membro dello Spazio Economico Europeo ovvero tra le valute di due stati membri dello Spazio Economico Europeo, la Banca mette a disposizione del cliente beneficiario l'importo dell'operazione non appena questo è accreditato sul proprio conto ed essa dispone di tutte le informazioni necessarie per eseguire l'operazione ovvero nella stessa Giornata Operativa di ricezione dell'ordine di pagamento per i pagamenti gestiti da un unico Prestatore di servizi di pagamento.  
La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del beneficiario non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto della Banca.
2. Nel caso l'operazione comporti una conversione valutaria tra valute di cui almeno una di uno Stato non appartenente allo Spazio Economico Europeo, la Banca provvederà all'accredito sul conto di pagamento del cliente beneficiario secondo le tempistiche indicate nel Documento di Sintesi, con pari valuta e disponibilità.

## Art. 7 - Blocco dello strumento di pagamento

1. Fermo restando quanto già previsto nei contratti relativi ai singoli Servizi di Pagamento la Banca potrà bloccare d'iniziativa l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi alla sicurezza dello strumento stesso, al sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato autorizzato o, nel caso in cui lo strumento di pagamento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, a un significativo aumento del rischio che il pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.
2. Nei casi di cui al comma precedente, la Banca informa l'utilizzatore dello strumento, per iscritto, telefonicamente o tramite canale telematico, del blocco apposto fornendo la relativa motivazione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello strumento di pagamento o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi motivati di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
3. Al venire meno delle ragioni del blocco, la Banca provvede a riattivare lo strumento o ad emetterne uno nuovo in sostituzione del precedente.

## Art. 8 - Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite: comunicazione alla Banca e rettifica

1. Il cliente venuto a conoscenza, sulla base delle informazioni fornite o messe a disposizione dalla Banca, di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ivi compresi i casi di mancata o inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio per iscritto tale circostanza alla Banca.
2. La comunicazione deve in ogni caso essere effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso di pagamento, ovvero dalla data di accredito, nel caso di incasso. Per il cliente "non consumatore" il termine è stabilito in 60 giorni dalla data di ricevimento degli estratti conto. I suddetti termini non si applicano qualora la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento, secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per i servizi di pagamento.
3. Se è coinvolto un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, il cliente ha il diritto di ottenere la rettifica dalla Banca a norma del primo comma del presente articolo, fatto salvo quanto previsto dagli artt. 11, comma 2 bis e 25 bis, comma 1 del D. LGS 11/2010 e s.m.i..
4. Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dall'Utente al proprio Prestatore di servizi di pagamento.

## Art. 9 - Rimborso per operazioni di pagamento non autorizzate

1. Fatto salvo l'art. 8, nel caso di operazioni di pagamento non autorizzate, la Banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in forma scritta in merito, salvo che non provi che l'operazione è stata autorizzata dal Cliente. La Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. La prova della mancanza di autorizzazione è a carico del cliente, qualora rivesta la qualifica di "non consumatore".
2. Il rimborso di cui al comma 1 può essere sospeso dalla Banca in caso di motivato sospetto di frode, dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.  
Il rimborso effettuato non preclude alla Banca la possibilità di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, qualora la Banca accerti con ragionevole certezza l'intervenuta autorizzazione dell'operazione, dopo aver informato il cliente telefonicamente, per iscritto o tramite canale telematico, procederà ad addebitare al cliente l'importo indebitamente rimborsato. Qualora non risultassero fondi disponibili, la Banca avrà comunque il diritto di chiedere direttamente al cliente e ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo indebitamente rimborsato.
3. Se l'operazione di pagamento è disposta mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa al cliente immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della giornata operativa successiva, l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata, riportando il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo. Resta fermo, anche in questo caso, quanto previsto dal comma 2.
4. In caso di operazione di pagamento non autorizzata, se il relativo ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, quest'ultimo è tenuto a rimborsare immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della giornata operativa successiva, senza che sia necessaria la costituzione in mora, alla Banca, su richiesta di quest'ultima, gli importi rimborsati al cliente e, se è responsabile, anche le eventuali perdite subite. In entrambi i casi è fatta salva la facoltà del Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento di dimostrare, in conformità a quanto disposto dall'articolo 10, comma 1-bis, del D.Lgs 11/2010 e s.m.i. che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestato, con conseguente diritto, in questi casi, alla restituzione delle somme da quest'ultimo versate alla Banca ai sensi del presente comma.

## Art. 10 - Mancata, inesatta o tardiva esecuzione di operazioni di pagamento

1. Un'operazione di pagamento è eseguita in modo corretto quando l'esecuzione è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente, ovvero quando sono rispettate le disposizioni del presente Contratto Quadro o dei contratti relativi ai singoli servizi, avuto riguardo ai tempi ed alle modalità di esecuzione.
2. Nel caso di operazione disposta sulla base dell'"Identificativo Unico" fornito dal cliente, la Banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione in conformità con l'Identificativo Unico, anche qualora il cliente abbia fornito informazioni ulteriori. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'Identificativo Unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'Identificativo Unico. Se l'Identificativo Unico fornito dal cliente è inesatto, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca compie, tuttavia, sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al Prestatore di servizi di



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del cliente pagatore, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

3. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 2 del presente articolo e dagli artt. 8 e 13 del presente Contratto Quadro, la Banca è responsabile nei confronti del cliente pagatore della non corretta esecuzione dell'ordine, salvo che non provi - eventualmente anche al Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario - che l'ordine è stato correttamente eseguito e che il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario lo ha ricevuto nei tempi previsti dall'art. 5. In tale ultimo caso, il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento. La prova della non corretta esecuzione è a carico del cliente, qualora rivesta la qualifica di "non consumatore".
4. La Banca è responsabile nei confronti del cliente beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento, con riferimento al rispetto delle previsioni di cui all'art. 6. In caso di non corretta esecuzione, la Banca applica una data valuta che non può essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.
5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 2 del presente articolo e dagli artt. 8 e 13, quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, la Banca è responsabile nei confronti del beneficiario stesso della corretta trasmissione dell'ordine al Prestatore di servizi di pagamento del pagatore conformemente a quanto previsto dall'art. 5, comma 3 ed è tenuta a trasmettere l'ordine di pagamento in questione senza indugio. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.
6. La Banca, anche nel caso in cui l'ordine di pagamento sia disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, qualora sia responsabile nei confronti del cliente pagatore, rimborsa senza indugio a quest'ultimo l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto, ripristinando la situazione come se l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo. Tale obbligo non si applica se la Banca dimostra che il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento, anche se con lieve ritardo. Qualora sia responsabile nei confronti del cliente beneficiario, la Banca mette senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento a sua disposizione o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto di pagamento del beneficiario medesimo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente beneficiario non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al medesimo in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento. Su richiesta del cliente, la Banca, indipendentemente dalle responsabilità di cui al presente articolo, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto si adopera senza indugio e senza spese per rintracciare l'operazione di pagamento ed informa il cliente del risultato.

## Art. 11 - Rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite

1. Il cliente pagatore può chiedere il rimborso delle operazioni di pagamento autorizzate, disposte dal beneficiario, mediante addebito diretto, o per il suo tramite, entro 8 settimane dalla data dell'addebito, ovvero nel tempo convenuto con il beneficiario qualora il cliente rivesta la qualifica di "non consumatore" o di "cliente al dettaglio".  
Il diritto al rimborso è condizionato alle circostanze che sia l'autorizzazione al momento del rilascio non specificasse l'importo dell'operazione, sia l'importo dell'operazione superi quello che il cliente pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi (avuto riguardo al suo modello di spesa, alle circostanze del caso, alle condizioni del suo contratto).  
Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 2, nel caso di addebiti diretti di cui all'art. 1 del Regolamento UE n. 260/2012, ossia per le operazioni di addebito diretto denominate in Euro nell'ambito dello Spazio Economico Europeo, nei casi in cui sia il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore, sia il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario siano situati nello Spazio Economico Europeo, ovvero nei casi in cui l'unico Prestatore di servizi di pagamento interessato dall'operazione di pagamento sia situato nello Spazio Economico Europeo, il cliente pagatore ha diritto al rimborso a prescindere dalla sussistenza delle condizioni sopra indicate; in tali casi il diritto del Prestatore di servizi di pagamento di rifiutare il rimborso non può essere esercitato.
2. Il diritto al rimborso di cui al comma precedente è escluso se il cliente pagatore ha autorizzato direttamente la Banca all'esecuzione dell'operazione di pagamento disposta dal beneficiario e, nel caso in cui l'autorizzazione sia stata data prima dell'esecuzione dell'operazione, le informazioni sulla futura operazione siano state fornite o messe a disposizione del cliente pagatore, dalla Banca o dal beneficiario, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.
3. Nel caso di cui al primo comma, la Banca rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero comunica il rifiuto motivato del rimborso, entro dieci Giornate Operative dalla ricezione della richiesta.  
In deroga a quanto previsto dall'art. 2, 2° comma delle "Condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente", il cliente, ove non accetti la giustificazione fornita, può presentare un esposto in Banca d'Italia ovvero ricorrere direttamente all'Arbitro Bancario Finanziario senza necessità di un preventivo reclamo alla Banca.

## Art. 12 - Responsabilità del cliente per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento

1. Fermo quanto stabilito ai successivi commi, il cliente sopporta la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate, derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita, fino ad un importo massimo di Euro 50,00. Nel caso rivesta la qualifica di "non consumatore" il cliente sopporta l'intera perdita derivante dall'operazione.
2. Il Cliente sopporta l'intera perdita e non si applica il limite di 50 euro di cui al precedente comma qualora lo stesso abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più dei seguenti obblighi con dolo o colpa grave:
  - a - utilizzo dello strumento di pagamento in conformità con i termini previsti nel contratto che ne regola l'emissione e l'uso. A tal fine, il cliente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate
  - b - comunicazione senza indugio, secondo le modalità contrattualmente previste, alla Banca o al soggetto da questa indicato, dello smarrimento, del furto, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato dello strumento, non appena il cliente ne venga a conoscenza.
3. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento, smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, effettuato dopo la comunicazione fatta alla Banca, di cui alla lettera b del comma precedente
4. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando la Banca non abbia messo a disposizione del cliente strumenti adeguati affinché quest'ultimo possa comunicare alla stessa lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento nonché strumenti adeguati alla richiesta dello sblocco dello strumento o dell'emissione di uno nuovo, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco, qualora la Banca non vi avesse già provveduto.
5. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non sopporta alcuna perdita se la Banca non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato alla Banca se non accettano l'autenticazione forte del cliente.
6. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG

DATA

## Art. 13 - Circostanze anormali e imprevedibili

1. Le responsabilità di cui al presente Contratto Quadro sono escluse qualora ricorra il caso fortuito o la forza maggiore, ovvero quando la Banca abbia agito in conformità ad obblighi di legge.

## Art. 14 - Durata del Contratto Quadro

1. Il presente contratto resterà in vigore fino a quando saranno attivi a nome del cliente, presso la Banca, rapporti, servizi o strumenti che permettono l'esecuzione di ordini di pagamento.

## Art. 15 - Modifiche del Contratto Quadro

1. La Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni del presente Contratto Quadro e di quelli relativi ai singoli servizi, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 126 sexies del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e, nel caso di cliente "Consumatore, solo se sussiste un giustificato motivo.
2. Le modifiche unilaterali saranno comunicate al cliente con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione indicata nella proposta e si riterranno accettate qualora il cliente non receda, entro tale termine, dal rapporto che disciplina il servizio oggetto di modifica. In questo caso, il recesso avverrà senza applicazione di spese o altri oneri.
3. Fatta salva l'applicazione di quanto stabilito ai commi precedenti, le modifiche del rapporto di cambio derivanti da variazioni del tasso di cambio di riferimento convenuto nei contratti dei singoli servizi sono applicate con effetto immediato e senza preavviso.

## Art. 16 - Informazioni rese dalla Banca

1. La Banca fornisce su richiesta del cliente, prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento, informazioni sui tempi di esecuzione e sulle spese da sostenere. Tali informazioni saranno rese in filiale ovvero telefonicamente o tramite canale telematico.
2. La Banca mette gratuitamente a disposizione del cliente, che potrà farne richiesta, il dettaglio dei pagamenti effettuati e degli incassi ricevuti su supporto cartaceo o altro supporto durevole, salvo che rivesta la qualifica di "non consumatore".
3. Qualora il cliente richieda informazioni supplementari, la Banca applica spese in misura ragionevole e proporzionata ai costi effettivamente sostenuti, salvo che il cliente rivesta la qualifica di "non consumatore".
4. In qualsiasi momento il cliente può richiedere le condizioni contrattuali, incluse le condizioni economiche, relative ai Servizi di Pagamento prestati, che la Banca gli fornisce su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

## Art. 17 - Spese applicabili

1. Se il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore e quello del beneficiario sono entrambi situati nello Spazio Economico Europeo, ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento è situato nello Spazio Economico Europeo, il pagatore e il beneficiario sostengono ciascuno le spese applicate dal proprio Prestatore di servizi di pagamento.
2. Nel caso in cui al comma precedente, il cliente pagatore non può richiedere che le spese applicate dalla Banca siano addebitate al beneficiario del pagamento. Resta impregiudicata la possibilità di prevedere forme di esenzione dall'applicazione di spese per l'accredito di somme, ivi inclusi gli emolumenti a favore di pensionati e lavoratori dipendenti.
3. La Banca, quando opera per conto del cliente pagatore trasferisce la totalità dell'importo dell'operazione di pagamento disposta dallo stesso; quando opera per conto del cliente beneficiario, accredita l'intero importo trasmesso a favore dello stesso. Le eventuali spese previste non sono portate a decurtamento dell'importo dell'operazione, ma applicate a parte.

## Art. 18 - Reclami e ricorsi extragiudiziali

1. Qualora il cliente ritenga che siano state violate disposizioni contrattuali o norme di legge relative ai Servizi di Pagamento potrà ricorrere alla procedura di reclamo e di ricorso extragiudiziale, in merito alle quali è data comunicazione al cliente nella documentazione informativa messa a disposizione ai sensi della normativa in materia di trasparenza bancaria.

## Art. 19 - Accesso ai conti di pagamento in caso di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento

1. Se il conto di pagamento è accessibile online, il cliente pagatore ha il diritto di avvalersi di un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra il Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento e la Banca.
2. Il Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento:
  - a) non detiene in alcun momento i fondi del cliente pagatore in relazione alla prestazione del servizio di disposizione di ordine di pagamento;
  - b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate del cliente pagatore non siano accessibili ad altri fuorché al cliente pagatore stesso e all'emittente delle credenziali di sicurezza personalizzate e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti;
  - c) provvede affinché qualunque altra informazione sul cliente pagatore, ottenuta nella prestazione del servizio di disposizione di ordine di pagamento, sia fornita esclusivamente al beneficiario e solo con il consenso esplicito del cliente pagatore;
  - d) ogni volta che dispone un ordine di pagamento, si identifica presso la Banca del cliente pagatore, comunicando con quest'ultimo, il pagatore e il beneficiario in maniera sicura, in conformità a quanto previsto dall'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea;
  - e) non chiede al cliente pagatore dati diversi da quelli necessari per prestare il servizio di disposizione di ordine di pagamento; non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del servizio di disposizione di ordine di pagamento e non conserva dati sensibili relativi ai pagamenti del cliente pagatore;
  - f) non modifica l'importo, il beneficiario o qualsiasi altro dato dell'operazione;
  - g) quando dispone un ordine di pagamento mette a disposizione della Banca il riferimento dell'operazione di pagamento.
3. Al fine di garantire l'esercizio del diritto del cliente pagatore di avvalersi del Servizio di Disposizione di ordine di pagamento, la Banca:
  - a) comunica in maniera sicura con i Prestatori di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, dal momento in cui queste ultime saranno applicabili. Fino alla data di applicazione delle suindicate norme tecniche di regolamentazione, con riferimento alle materie disciplinate dalle stesse, continueranno a trovare applicazione le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, anche ai sensi di norme abrogate o sostituite per effetto del D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, in quanto compatibili con le disposizioni di quest'ultimo;
  - b) immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento dal Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, fornisce a quest'ultimo o mette a disposizione dello stesso tutte le informazioni sull'ordine di pagamento nonché ogni altra informazione in merito all'esecuzione di quest'ultimo disponibile alla Banca;
  - c) assicura parità di trattamento agli ordini trasmessi mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento rispetto a quelli trasmessi direttamente dal cliente pagatore, fatte salve ragioni obiettive riferibili, in particolare, ai tempi, alla priorità o alle spese applicabili.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

## Art. 20 - Accesso alle informazioni sui conti di pagamento e all'utilizzo delle stesse in caso di Servizi di Informazioni sui conti

1. Se il conto di pagamento è accessibile online, il cliente ha il diritto di avvalersi di un Prestatore di Servizi di Informazione sui conti. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra il Prestatore di Servizi di Informazione sui conti e la Banca.
2. Il Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti:
  - a) presta il proprio servizio unicamente sulla base del consenso esplicito del cliente;
  - b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate del cliente non siano accessibili ad altri fuorché al cliente stesso e all'emittente delle credenziali di sicurezza personalizzate e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti;
  - c) per ogni sessione di comunicazione, si identifica presso la Banca, comunicando con questi e con il cliente in maniera sicura, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea;
  - d) accede soltanto alle informazioni sui conti di pagamento designati e sulle operazioni di pagamento effettuate a valere su tali conti, non richiedendo dati sensibili relativi ai pagamenti;
  - e) non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del servizio di informazione sui conti, conformemente alle norme sulla protezione dei dati.
3. In relazione ai conti di pagamento, la Banca:
  - a) comunica in maniera sicura con i Prestatori di Servizi di Informazione sui conti, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, dal momento in cui queste ultime saranno applicabili. Fino alla data di applicazione delle suindicate norme tecniche di regolamentazione, con riferimento alle materie disciplinate dalle stesse, continueranno a trovare applicazione le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, anche ai sensi di norme abrogate o sostituite per effetto del D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, in quanto compatibili con le disposizioni di quest'ultimo;
  - b) assicura parità di trattamento alle richieste di dati trasmesse dal Prestatore di Servizi di Informazione sui conti rispetto a quelle trasmesse direttamente dal cliente, fatte salve ragioni obiettive.

## Art. 21 - Limiti all'accesso ai conti di pagamento del cliente da parte dei Prestatori di servizi di pagamento

1. La Banca può rifiutare l'accesso a un conto di pagamento a un Prestatore di Servizi di Informazione sui conti o a un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al conto di pagamento del cliente da parte di tali soggetti, compresi i casi di ordini di pagamento fraudolenti o non autorizzati. In tali casi, la Banca informa il cliente telefonicamente, per iscritto o tramite canale telematico del rifiuto e dei relativi motivi. Ove possibile, tale informazione è resa prima che l'accesso sia rifiutato o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi motivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, la Banca consente l'accesso al conto di pagamento.
2. La Banca comunica immediatamente alla Banca d'Italia il rifiuto di cui al comma precedente, indicandone le motivazioni. La Banca d'Italia effettua le valutazioni di competenza e, ove necessario, adotta le misure ritenute opportune.
3. In ogni caso la Banca è tenuta a rifiutare senza indugio l'accesso al conto di pagamento a un Prestatore di Servizi di Informazione sui conti o a un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, se riceve dal cliente la comunicazione della revoca del consenso prestato ai suindicati Prestatori di servizi di pagamento. In tal caso, la Banca informa immediatamente della revoca il Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento e il Prestatore di Servizi di Informazione sui conti.

## Art. 22 - Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo

1. Se un'operazione di pagamento basata su carta è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'operazione nel momento in cui il cliente pagatore presta il proprio consenso, la Banca può bloccare i fondi sul conto di pagamento del cliente pagatore solo se quest'ultimo ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.
2. La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati ai sensi del comma precedente nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

## Art. 23 - Responsabilità per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento in caso di ordine di pagamento disposto mediante Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento

1. Fatti salvi gli articoli 8, 10, comma 2 e 13 del presente Contratto Quadro, se l'ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa al cliente pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e, se del caso, riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non correttamente eseguita non avesse avuto luogo.
2. In caso di operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita, se il relativo ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, quest'ultimo è tenuto a rimborsare, immediatamente e senza che sia necessaria la costituzione in mora, alla Banca, su richiesta di quest'ultima, gli importi rimborsati al cliente pagatore. Se il Prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento è responsabile per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento, risarcisce, immediatamente e senza che sia necessaria la costituzione in mora, la Banca, su sua richiesta, anche per le perdite subite. In entrambi i casi è fatta salva la facoltà del Prestatore di Servizi di disposizione di ordine di pagamento di dimostrare, in conformità a quanto disposto dall'articolo 10, comma 1-bis, del D.Lgs 11/2010 e s.m.i. che l'ordine di pagamento è stato ricevuto dalla Banca conformemente all'articolo 15 D.Lgs 11/2010 e s.m.i. e che, nell'ambito delle competenze del medesimo Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti correlati alla mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento, con conseguente diritto in questi casi alla restituzione delle somme da quest'ultimo versate alla Banca.

## Art. 24 - Conferma della disponibilità di fondi

1. Su richiesta del Prestatore di Servizi di Pagamento emittente strumenti di pagamento basati su carta, la Banca conferma senza indugio se sul conto del cliente pagatore vi è la disponibilità dell'importo richiesto per l'esecuzione dell'operazione di pagamento, purché:
  - a) al momento della richiesta il conto del cliente pagatore sia accessibile online;
  - b) il cliente pagatore abbia prestato il consenso esplicito alla Banca a rispondere a richieste di conferma da parte di uno specifico Prestatore di servizi di pagamento in merito alla disponibilità sul conto di pagamento del cliente pagatore medesimo dell'importo corrispondente a una determinata operazione di pagamento basata su carta;
  - c) il consenso di cui alla lettera b) sia stato prestato anteriormente alla prima richiesta di conferma.
2. Il Prestatore di Servizi di Pagamento di cui al comma 1 può chiedere la conferma di cui al comma 1, quando siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
  - a) il cliente pagatore ha prestato il consenso esplicito al Prestatore di Servizi di Pagamento a richiedere la conferma di cui al comma 1;

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- b) il cliente pagatore ha disposto l'operazione di pagamento utilizzando uno strumento di pagamento basato su carta emesso dal Prestatore di Servizi di Pagamento;
  - c) prima di ciascuna richiesta di conferma, il Prestatore di Servizi di Pagamento si autentica presso la Banca e comunica in maniera sicura, conformemente a quanto previsto dall'art. 98, paragrafo 1, lettera d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea.
3. La conferma di cui al comma 1 consiste esclusivamente nella risposta positiva o negativa e non può essere memorizzata o utilizzata per scopi diversi dall'esecuzione dell'operazione di pagamento per cui è stata chiesta. La conferma non può consistere nell'estratto del saldo del conto e non può consentire alla Banca di bloccare i fondi sul conto di pagamento del cliente pagatore.
  4. Il cliente pagatore può chiedere alla Banca di comunicargli l'avvenuta identificazione del Prestatore di servizi di pagamento che ha chiesto la conferma e la risposta che è stata fornita.
  5. Il presente articolo non si applica a operazioni di pagamento disposte tramite strumenti di pagamento basati su carta su cui è caricata moneta elettronica.

## Art. 25 - Sanzioni

1. In caso di inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e s.m.i., in tema di servizi di pagamento, si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie indicate dall'art. 32 (Sanzioni) del medesimo decreto qui di seguito riportato:
  1. Nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento e dei soggetti ai quali sono esternalizzate funzioni aziendali essenziali o importanti, nonché di quelli incaricati della revisione legale dei conti, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 30.000 fino a euro 5 milioni ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a euro 5 milioni e il fatturato è disponibile e determinabile, per le seguenti violazioni:
    - a) inosservanza dell'articolo 3, commi 1 e 2, dell'articolo 5-bis, commi 1, 2 e 3, dell'articolo 5-ter, dell'articolo 5-quater, dell'articolo 8, comma 1, dell'articolo 9, commi 1 e 2-bis, dell'articolo 10-bis, dell'articolo 11, commi 1, 2 e 2-bis, dell'articolo 12-bis, dell'articolo 16, commi 2, 3, 4 e 4-bis, dell'articolo 18, dell'articolo 20, dell'articolo 21, dell'articolo 22, dell'articolo 23, dell'articolo 25, commi 2, 4, 5, 5-bis, 6, 6-bis, 7 e dell'articolo 25-bis, commi 1 e 2 o delle relative norme tecniche di regolamentazione e di attuazione emanate dalla commissione europea ai sensi degli articoli 10 e 15 del regolamento (CE) n. 1093/2010;
    - b) inosservanza degli atti dell'ABE direttamente applicabili ai soggetti vigilati adottati ai sensi di quest'ultimo regolamento;
  - 1-bis. Nel caso in cui il prestatore di servizi di pagamento mandante rilevi nel comportamento dell'agente in servizi di pagamento le violazioni previste dall'articolo 3, commi 1 e 2, dall'articolo 8, comma 1, dall'articolo 9, commi 1 e 2-bis, dall'articolo 11, commi 1, 2 e 2-bis, dall'articolo 16, commi 2, 3, 4 e 4-bis, dall'articolo 18, dall'articolo 21, dall'articolo 25, commi 2, 4, 5, 5-bis, 6, 6-bis e 7 adotta immediatamente misure correttive e trasmette la documentazione relativa alle violazioni riscontrate, anche ai fini dell'applicazione dell'articolo 128-duodecies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, all'Organismo di cui all'articolo 128-undecies.
  - 1-ter. Le sanzioni previste al comma 1, si applicano quando le infrazioni rivestono carattere rilevante secondo i criteri definiti dalla Banca d'Italia, con provvedimento di carattere generale, tenuto conto dell'incidenza delle condotte sulla complessiva organizzazione aziendale e sui profili di rischio.
  - 1-quater. Se il vantaggio ottenuto dall'autore della violazione come conseguenza della violazione stessa è superiore ai massimali indicati nel presente articolo, le sanzioni amministrative pecuniarie di cui al presente articolo sono elevate fino al doppio dell'ammontare del vantaggio ottenuto, purché tale ammontare sia determinabile.
    2. Per la grave inosservanza degli obblighi previsti dagli articoli 8, 16, 20, 21 e 22 e dalle relative misure di attuazione, nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o di direzione, nonché dei dipendenti dei prestatori di servizi di pagamento si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 euro a 100.000 euro.
    6. Nel caso di servizi offerti da prestatori di servizi di pagamento insediati in Italia e filiali di prestatori di servizi di pagamento comunitari che operano in regime di libero stabilimento in Italia, le sanzioni di cui al presente articolo sono irrogate dalla Banca d'Italia."
2. In caso di inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e s.m.i., in tema di servizi di pagamento, si applicano, altresì, le sanzioni indicate dall'art. 32 bis (Altre sanzioni amministrative agli esponenti o al personale) del medesimo decreto qui di seguito riportato:
  1. Fermo restando quanto previsto per i prestatori di servizi di pagamento e per gli enti nei confronti dei quali sono accertate le violazioni, per l'inosservanza delle norme richiamate dall'articolo 32, comma 1, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.000 a euro 5 milioni di euro nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, nonché del personale, quando l'inosservanza è conseguenza della violazione di doveri propri o dell'organo di appartenenza e la condotta ha inciso in modo rilevante sulla complessiva organizzazione aziendale o sui profili di rischio.
  2. Con il provvedimento di applicazione della sanzione, in ragione della gravità della violazione accertata e tenuto conto dei criteri per la determinazione delle sanzioni stabiliti dall'articolo 32-ter, la Banca d'Italia può applicare la sanzione amministrativa accessoria dell'interdizione, per un periodo non inferiore a sei mesi e non superiore a tre anni, dallo svolgimento di funzioni di amministrazione, direzione e controllo presso i prestatori di servizi di pagamento autorizzati ai sensi del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.
  3. Si applica l'articolo 32, comma 1-quater."
3. Nella determinazione dell'ammontare delle sanzioni amministrative pecuniarie o della durata delle sanzioni accessorie sopra previste si applica l'articolo 144-quater del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385. Si applica, altresì, il Capo VI, Titolo VIII del citato decreto legislativo n. 385 del 1993.

## SEZIONE II

### SICUREZZA DEI PAGAMENTI VIA INTERNET

Fatte salve le disposizioni di cui alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" nonché di quelle particolari relative ai singoli strumenti di pagamento contenute nel presente Contratto Quadro, si disciplinano nella seguente sezione le norme specifiche attinenti alla sicurezza dei pagamenti effettuati dal cliente tramite i Servizi di Internet Banking offerti dalla Banca. Il distinguo fra i clienti "consumatori" e "non consumatori" è qui riferito alle peculiarità dei rispettivi servizi di Internet Banking che la Banca offre a tali tipologie di clientela; è fatto sempre salvo, quindi, quanto disciplinato nel contratto del servizio che il cliente sottoscrive, ove diverso da quello di regola offerto al tipo di cliente.

#### Art. 1 - Pagamenti via Internet tramite utilizzo dei servizi di Internet Banking offerti dalla Banca

1. Il cliente, previa sottoscrizione dell'apposito contratto, può accedere ai servizi di Internet Banking offerti dalla Banca per effettuare pagamenti via Internet. Con la presa visione del presente Contratto Quadro, il Cliente è quindi pienamente consapevole di poter effettuare pagamenti utilizzando tali servizi
2. Per poter effettuare in sicurezza pagamenti tramite l'utilizzo dei servizi di Internet Banking messi a disposizione dalla Banca, il cliente deve accedere alla rete Internet mediante proprie apparecchiature, quali *personal computer*, *modem*, *browsers* e quanto altro, con tutti gli strumenti *software* necessari per garantire la sicurezza del predetto collegamento. Il cliente deve quindi attivare e mantenere sempre aggiornati *antivirus*, *firewall*, filtri di posta indesiderata e antispam, *antimalware* e sistemi di protezione sul computer da cui si accede ai



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

suddetti servizi nei modi descritti al successivo art. 2.

## Art. 2 - Accesso ai servizi di Internet Banking con credenziali di sicurezza personalizzate

- Per effettuare l'accesso ai servizi di Internet Banking tramite l'apposita pagina presente sul sito [www.bancobpmspa.com](http://www.bancobpmspa.com), il cliente deve utilizzare:
  - il codice identificativo (utente) assegnato dalla Banca,
  - il codice segreto statico (personalizzato dal cliente),
  - un codice dinamico usa e getta ottenuto tramite il Dispositivo di Sicurezza OTP (o Token) ("autenticazione forte" del cliente).Il codice segreto statico è strettamente personale, va conservato con cura e non deve essere comunicato a nessuno.
- Al primo accesso è necessario personalizzare il codice segreto statico inizialmente fornito dalla Banca, che sarà valido per i successivi accessi. L'errato inserimento/riconoscimento del codice segreto per più volte consecutive, comporta il blocco temporaneo dell'accesso al Servizio, che potrà essere sbloccato chiamando il servizio di assistenza clienti ai numeri indicati all'art. 7 e seguendo la procedura di sicurezza che verrà indicata. La Banca non farà mai richiesta, né tramite operatore telefonico né con una *e-mail*, di tale codice segreto e si consiglia di cambiarlo periodicamente (almeno ogni 30 giorni) accedendo direttamente ai servizi, ed evitando infine di utilizzare le funzionalità di memorizzazione automatica delle credenziali.
- Il Dispositivo di Sicurezza (o Token), fornito dalla Banca sotto forma di Token fisico, o come applicazione (Token software), previa installazione di "You App" sul proprio device, fornisce il codice dinamico OTP (One Time Password) con validità limitata nel tempo e utilizzabile una sola volta. Il codice dinamico viene richiesto in ogni caso in cui sia necessario utilizzare la cosiddetta "autenticazione forte" il codice dinamico (*One Time Password*) con validità limitata nel tempo e utilizzabile una sola volta. Il codice dinamico viene richiesto in ogni caso in cui sia necessario utilizzare la cosiddetta "autenticazione forte" del cliente (ad es.: accesso al proprio conto on line, conferma delle operazioni di pagamento, accesso o modifica dei dati sensibili relativi ai pagamenti o dei massimali previsti, utilizzo di carte prepagate della Banca per eseguire pagamenti su siti protetti da sistemi anti-frode, ecc.). Ciascun dispositivo fisico è identificato da un numero di serie personale ed univoco, genera una sequenza di codici determinati e ha una durata massima oltre la quale cessa di funzionare e deve essere sostituito rivolgendosi alla propria filiale. Se in fase di inserimento i codici dinamici non sono riconosciuti come corretti, è necessario contattare l'Assistenza Clienti ai numeri indicati all'art. 7 per le opportune verifiche tecniche. Al fine di evitare malfunzionamenti o deterioramenti ovvero danneggiamenti, è opportuno che il dispositivo di sicurezza OTP sia custodito e conservato con la medesima attenzione riservata ad apparecchiature elettroniche quali cellulari, telecomandi, ecc..
- Una volta effettuato l'accesso, i servizi di Internet Banking prevedono un tempo massimo di inattività, trascorso il quale la mancata operatività determina automaticamente l'interruzione della connessione ("*Time Out*") e la chiusura della sessione. Dopo ogni *Time Out* per ricominciare ad utilizzare i servizi è necessario effettuare un nuovo accesso.
- I clienti "consumatori" hanno inoltre la possibilità di identificarsi mediante un Certificato digitale di sicurezza (componente *software*), ovvero un "documento di identità" rilasciato da una pubblica autorità, da utilizzare al posto del dispositivo OTP. Infatti, una volta effettuato lo scarico e l'installazione del certificato sul proprio PC, il cliente può accedere al Servizio di Internet Banking in modo parimenti sicuro. Per scaricarlo, è necessario entrare nel Servizio di Internet Banking utilizzando le credenziali disciplinate al comma 1 e seguire la procedura guidata.

## Art. 3 - Inoltro e autorizzazione delle operazioni di pagamento e relative informazioni

- Per inoltrare e autorizzare un'operazione di pagamento tramite i servizi di Internet Banking e ottenere informazioni al riguardo, il cliente deve seguire la seguente procedura:
  - accede al servizio secondo le modalità indicate nelle presenti norme;
  - compila nell'apposita sezione dispositiva i dati richiesti per l'operazione di pagamento;
  - conferma l'operazione di pagamento, come da maschera di riepilogo, tramite digitazione del codice dinamico prodotto dal dispositivo di sicurezza OTP e/o inviato con un messaggio SMS al numero indicato dal cliente, per autorizzarne l'invio;
  - verifica l'esito della disposizione di pagamento.
- Le disposizioni impartite tramite i servizi di Internet Banking s'intendono autorizzate dal cliente quando sono trasmesse alla Banca in esito positivo alla procedura di autenticazione richiesta, effettuata mediante l'uso delle credenziali di sicurezza assegnate. Quindi, per dare corso alle operazioni e alle istruzioni ricevute (entro la disponibilità del cliente), la Banca verifica unicamente la conformità di codici e credenziali.
- Le operazioni di pagamento possono essere disposte entro i limiti massimi applicati dalla Banca ai servizi (per pagamenti effettuati tramite carte, bonifici, mandati elettronici e moneta elettronica), ovvero:
  - Clienti "consumatori"
    - un importo complessivo pari a 500.000 Euro al mese,
  - Clienti "non consumatori"
    - un importo massimo fino a 1 miliardo di Euro per ogni singolo pagamento.Tramite le apposite funzioni messe a disposizione nei servizi stessi è consentito al cliente abbassare ulteriormente tali limiti o disattivare del tutto la funzionalità di pagamento via Internet passando alla funzionalità solo informativa.
- Per ottenere informazioni relative alle operazioni eseguite, inclusi gli esiti e i saldi contabili in tempo reale (compatibilmente con i termini temporali del servizio stesso), tramite i servizi il cliente può attivare le apposite funzionalità di avviso via SMS e/o *e-mail*, attraverso le quali sarà informato della messa a disposizione della relativa documentazione nella propria Posta Personale del Servizio.

## Art. 4 - Blocco di singole operazioni o dei servizi di pagamento

- La Banca nei casi in cui, attraverso strumenti di diagnosi delle disposizioni inviate dalla clientela tramite i prodotti di Internet Banking, rilevi casistiche non conformi alla normale operatività del cliente e/o anomalie attinenti la sicurezza dello strumento, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione delle operazioni disposte dal cliente o di bloccare temporaneamente tali Servizi di pagamento, come disciplinato agli artt. 4 e 7 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" del presente Contratto Quadro, dandone tempestiva comunicazione al Cliente e, ove il caso, contattandolo direttamente per le opportune verifiche, come disciplinato ai successivi commi.
- Laddove il blocco riguardi una singola disposizione, la Banca provvede a contattare il cliente al fine di richiedere allo stesso la validità della disposizione inserite. In caso di esito positivo della verifica, l'operazione verrà sbloccata ed eseguita, mentre in caso di esito negativo, l'operazione di pagamento risulterà non autorizzabile e verrà annullata.
- Nel caso in cui la filiale non riesca a prendere contatto con il cliente
  - se cliente "consumatore", quest'ultimo può a sua volta attivarsi per richiedere l'immediato sblocco dell'operazione chiamando l'Assistenza Clienti ai numeri più sotto indicati all'art. 7,
  - se cliente "non consumatore", la Banca procederà con l'esecuzione della disposizione attuando tutte le precauzioni previste dalle proprie strutture di prevenzione frodi.

## Art. 5 - Procedure previste in caso di perdita o furto di credenziali e dispositivi di sicurezza per l'accesso e l'esecuzione delle operazioni

- Quando il cliente non ricorda più il suo codice identificativo o il codice segreto personalizzato, può recuperarli seguendo le istruzioni presenti nella pagina di accesso al servizio oppure contattando direttamente l'Assistenza Clienti ai numeri più sotto indicati all'art. 7. Se l'utenza non risulta già bloccata, il cliente "consumatore" può recuperare tali codici anche tramite il Servizio stesso, dall'apposita sezione presente nella



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

pagina di accesso.

2. In caso di furto o smarrimento dei codici di sicurezza, oppure in caso di fondato timore che terzi ne siano venuti a conoscenza, per impedire eventuali tentativi di accesso, il cliente deve richiedere immediatamente il blocco del servizio chiamando l'Assistenza Clienti. La Banca provvederà al rilascio dei nuovi codici di sicurezza, secondo quanto previsto nel contratto di servizio.

## Art. 6 - Procedure previste in caso di abuso riscontrato o sospetto delle operazioni

1. Nel caso il cliente riscontri o anche semplicemente sospetti un abuso rispetto le operazioni effettuate deve immediatamente bloccare l'accesso al suo servizio di Internet Banking, dall'apposita sezione del sito (se Cliente "consumatore") oppure chiamando l'Assistenza Clienti ai numeri indicati al successivo art. 7.
2. Ad ogni modo sarà poi cura del cliente sporgere apposita denuncia presso le autorità competenti e portarne copia in filiale. Ai fini del rimborso dell'operazione fraudolenta, si applicano modalità, tempistiche e condizioni disciplinate dagli artt. 8, 9 e 12 delle "Norme Generali strumenti ed ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro.

## Art. 7 - Canali di comunicazione Banca - cliente

1. I servizi di Internet Banking sono messi a disposizione dalla Banca per il tramite di un canale protetto e sicuro. L'accesso ai servizi tramite il sito [www.bancobpm.com](http://www.bancobpm.com) è infatti codificato con apposito pacchetto di crittografia, quindi il cliente si trova in un ambiente sicuro se nell'indirizzo di navigazione è presente la lettera s (<https://>) e/o vi è un lucchetto (nella barra indirizzo del *browser*).
2. Oltre che operare per il tramite dei servizi, il cliente, per tutte le occorrenze conoscitive, operative e di segnalazione, può contattare il servizio di Assistenza Clienti ai seguenti recapiti:  
clienti "consumatori"
  - dall'Italia (con telefono fisso o cellulare) al numero verde 800 024 024
  - dall'estero al numero +39 045 96 02 800
  - via e-mail all'indirizzo [assistenza.clienti@bancobpm.it](mailto:assistenza.clienti@bancobpm.it)dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e sabato dalle 8 alle 13; il canale e-mail è comunque attivo in qualsiasi fascia oraria, gli operatori risponderanno nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 2 giorni lavorativi.  
clienti "non consumatori"
  - dall'Italia al numero verde 800.607.227
  - dall'Estero al numero +39 045.82.61.705
  - in lingua inglese al numero +39 045.82.61.720dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 21:00.
3. Per prevenire episodi fraudolenti il Cliente viene contattato solo telefonicamente dalla sua filiale o da un operatore dell'Assistenza dopo aver effettuato alcune disposizioni (ad es. per bonifici inseriti per importi più alti rispetto l'ordinaria operatività oppure per verifiche su movimenti ritenuti sospetti). Occorre quindi prestare attenzione alle e-mail sospette e cancellare quelle che contengono richieste di verifica, modifica, sblocco dei codici personali.

## Art. 8 - Componenti software fornite dalla Banca

1. Oltre al Dispositivo di Sicurezza (o Token), di cui al comma 3 dell' art. 2 e alla componente *software* consistente nel Certificato digitale, di cui al comma 5 dell'art. 2, la Banca mette a disposizione del cliente "non consumatore" l'installazione di componenti *software* quali:
  - il programma Scheduler, che gli consente l'esportazione guidata sulle proprie dotazioni *hardware/software* dei flussi di dati presenti sul suo Servizio di Internet Banking, e viceversa, il tutto come meglio dettagliato nel contratto del servizio;
  - il programma Convertitore, che permette di convertire i flussi dispositivi prodotti dal gestionale del cliente nei nuovi standard XML definiti dal consorzio interbancario (C.B.I.).
2. Tali componenti sono fornite tramite apposita struttura tecnica della Banca (Società del Gruppo), che ha acquisito licenza in uso dei *software* da fornitore esterno con facoltà di concedere in uso gli stessi alla clientela. Al cliente è quindi vietata qualsiasi attività di modifica, traduzione, *reverse engineering*, decompilazione, copiatura e/o qualsiasi altra attività di modificazione dei programmi. In particolare, è fatto espresso divieto al cliente di effettuare le operazioni di cui all'art.64 *bis* lett. a) e b) L. 633/1941, inclusa la correzione degli errori, senza la preventiva autorizzazione scritta della struttura tecnica. Il cliente si impegna inoltre a mantenere segreto il contenuto dei programmi e della relativa documentazione tecnica.

## Art. 9 - Responsabilità e oneri della Banca e del cliente nell'uso dei servizi di pagamento via Internet

1. È responsabilità della Banca prima di autorizzare l'accesso ai servizi di pagamento via Internet, sottoporre i clienti - in filiale o a distanza presso struttura centrale preposta - a procedure di adeguata verifica e identificazione in linea con la normativa europea anticiclaggio, con registrazione di validi documenti di identità e relative informazioni.
2. È onere della Banca:
  - rendere accessibile i servizi di pagamento soltanto previa autenticazione forte del cliente e con tutte le limitazioni più sopra previste in ordine a tentativi di accesso, validità dei codici identificativi e delle sessioni dei servizi di pagamento;
  - attivare prima dell'autorizzazione finale del pagamento, meccanismi per il monitoraggio delle operazioni volti a prevenire, rilevare e bloccare il traffico dei pagamenti fraudolenti,
  - proteggere i dati sensibili relativi ai pagamenti, ove conservati, trattati o trasmessi.
3. Inoltre è onere della Banca non solo valutare adeguatamente se e quanto possono rivelarsi necessarie modifiche alle misure di sicurezza esistenti, alle tecnologie utilizzate e alle procedure o ai servizi resi, ma anche tener conto del tempo necessario per mettere in atto le modifiche e adottare i provvedimenti provvisori necessari per ridurre al minimo gli incidenti di sicurezza e le frodi, nonché i potenziali effetti pregiudizievoli.
4. Il cliente è tenuto a custodire con ogni cura le credenziali di sicurezza personalizzate (Codice Identificativo e codice segreto), ivi compreso il Dispositivo di Sicurezza (o Token), di cui all'art. 2, comma 3, e in caso di smarrimento o sottrazione deve attivarsi con tempestività, come sopra previsto all'art. 5 comma 2.
5. Per effettuare i pagamenti via Internet tramite i servizi di Internet Banking della Banca, il cliente è tenuto ad operare nei limiti del saldo disponibile del rapporto ed è suo onere verificare la corretta esecuzione delle disposizioni impartite tramite il servizio.

## SEZIONE III

### SERVIZI E STRUMENTI DI PAGAMENTO: CARATTERISTICHE E NORME PARTICOLARI

Di seguito - suddivisi in due categorie a seconda che gli strumenti consentano l'esecuzione di operazioni disposte su iniziativa o "del pagatore" o "del beneficiario" - vengono elencati, in ordine alfabetico, gli strumenti che possono essere utilizzati tramite i diversi servizi per effettuare disposizioni di pagamento rientranti nell'ambito della Direttiva, specificando per ciascuno di essi le caratteristiche, l'Identificativo Unico, gli *Orari di*

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

Cut Off e, ove del caso, le eventuali "Norme Particolari" che integrano e/o modificano quanto indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento".

Il cliente potrà richiedere l'attivazione di ulteriori servizi/strumenti di pagamento, inclusi nell'ambito di applicazione della Direttiva, che tempo per tempo saranno resi disponibili dalla Banca, ovvero disporre ordini di pagamento in relazione a ciascuno degli stessi, secondo le modalità indicate nei rispettivi testi contrattuali che saranno, preventivamente all'adesione, sottoposti al cliente per verifica e accettazione dei rispettivi termini di erogazione e correlate condizioni economiche.

## Sottosezione I - Servizi di pagamento che danno origine ad operazioni di pagamento disposte su iniziativa del pagatore

### **BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA**

#### **Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio**

1. Il "Bollettino Bancario Freccia" è costituito da un modulo standardizzato, precompilato e pagabile presso qualsiasi sportello bancario (di seguito, il "Bollettino").  
L'azienda creditrice (o la banca della stessa, su sue istruzioni) stampa ed invia al debitore il Bollettino precompilato in tutte le sue parti sia in chiaro che codificate.
2. La banca che ha ricevuto il pagamento (banca "esattrice") rilascia apposita documentazione di quietanza al debitore e, sulla base dei dati rilevati, genera e invia alla banca del creditore (banca "tesoriera") un messaggio elettronico contenente gli estremi dell'avvenuto pagamento. La banca "tesoriera" effettua l'accredito e comunica l'avvenuto pagamento, fornendo un rendiconto al creditore con modalità elettroniche ovvero con modalità tradizionali.

#### **Art. 2 - Identificativo Unico**

1. L'Identificativo Unico che consente al debitore di pagare un Bollettino è costituito dal "Numero Bollettino". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.
2. Qualora il beneficiario (creditore) intenda far produrre/inviare le disposizioni alla Banca, lo stesso deve fornire un insieme di dati anagrafici e di domiciliazione secondo uno specifico "tracciato informatico" che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

#### **Art. 3 - Tempi di esecuzione e Orari di Cut Off**

1. Le disposizioni tramite Bollettino vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off                |                    |                                 |                        |                      |   |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|---|
| Strumento di Pagamento          | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |                        |                      |   |
|                                 |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**) | Home Banking         | ATM   |
| Bollettino Bancario Freccia (*) | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 16.00 (lato passivo)   | 18.00 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|                                 | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30 (lato passivo)   | 13.15 (lato passivo) |   |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli Orari di Cut Off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli Orari di Cut Off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

#### **Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"**

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

### **BONIFICO**

#### **Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio**

1. Il "bonifico" è un servizio di pagamento che comporta l'accredito sul conto di pagamento di una persona fisica o giuridica denominata "beneficiario" tramite un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento effettuate a valere sul conto di pagamento di una persona fisica o giuridica denominata "Ordinante" ed eseguite dalla Banca del "Ordinante", sulla base di un'istruzione impartita da quest'ultimo.
2. Le disposizioni possono essere eseguite tramite differenti tipologie di Bonifici che possono essere identificati in:
  - *bonifico interno (o ns. banca)* bonifico effettuato in euro quando il conto del beneficiario è intrattenuto dalla medesima banca presso la quale è intrattenuto il conto dell'ordinante; al suo interno è ricompreso anche il "giroconto" che è ulteriormente caratterizzato dal fatto che pagatore e beneficiario sono il medesimo soggetto;
  - *bonifico altra banca (SEPA CT)* bonifico effettuato in euro all'interno dell'area SEPA, quando il conto del beneficiario è intrattenuto presso una banca differente da quella presso la quale è detenuto il conto dell'ordinante;
  - *bonifico urgente* quando il pagatore richiede espressamente che l'importo venga riconosciuto al beneficiario nella medesima giornata operativa di disposizione;
  - *bonifico Estero* effettuato o in una divisa diversa dall'euro od in euro ed il conto del beneficiario è intrattenuto presso una banca al di fuori dell'ambito SEPA;
  - *bonifico estero "Same Day"* bonifico estero avente caratteristiche di "urgenza" e, cioè, con la richiesta che l'importo sia riconosciuto al beneficiario in tempi più rapidi di quelli indicati all'art. 5 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento".
3. Le diverse tipologie di bonifici possono generare all'interno dei servizi di utilizzo delle tariffazioni differenti, contrattualmente previste. All'interno delle diverse tipologie i bonifici possono essere disposti quali "ordini permanenti" e cioè per importi e date prefissate, fino a revoca da parte dell'ordinante, o per scadenza naturale del contratto sottoscritto. Inoltre, possono essere previste tipologie di bonifici particolari in base a specifiche leggi/normative tempo per tempo vigenti, tra le quali a titolo esemplificativo, si segnala: bonifici per ristrutturazione edilizia e/o risparmio energetico.

#### **Art. 2 - Identificativo Unico**

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- L'Identificativo Unico per i bonifici è costituito dal codice IBAN (International Bank Account Number), che consente di identificare in modo univoco il conto di accredito del beneficiario.
- Le modalità per disporre un bonifico possono tempo per tempo differenziarsi da canale a canale, ma le informazioni che l'ordinante pagatore deve fornire alla Banca sono le seguenti:
  - IBAN del proprio conto di pagamento da addebitare;
  - importo del bonifico;
  - IBAN del conto di pagamento del beneficiario da accreditare (o altri codici identificativi per bonifici per i quali non sia previsto IBAN);
  - dati del beneficiario (nome e cognome o ragione sociale e/o altre informazioni - quali indirizzo completo - eventualmente richieste);
  - causale;
  - la data esecuzione richiesta.
- Per quanto detto al comma 1 del presente articolo, qualora ci sia contrasto tra il codice IBAN ed i dati del beneficiario di cui al punto d) del precedente comma 2, prevale comunque il codice IBAN e la Banca è esonerata da qualsiasi ulteriore controllo. Resta fermo quanto previsto dall'art. 10, comma 2, delle "Norme generali relative agli strumenti ed ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro.

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

- Il bonifico viene eseguito, ossia addebitato sul conto corrente del cliente pagatore, nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off                                      |                    |                                 |                          |  |   |
|---|--------------------|---------------------------------|--------------------------|--|---|
| Strumento di Pagamento                                | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |                          |  |   |
|   |                    | Sportello                       | Corporate Banking (*)    | Home Banking                                 | ATM   |
| Bonifico interno                                      | Feriale            | 16.45                           | 13.00                    | 18.00  | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|   | Semifestiva        | 13.15                           | 10.00                    | 18.00  |   |
| Bonifico altra banca (SEPA CT)<br>Bonifico < 10.000 € | Feriale            | 16.45                           | 13.00                    | 18.00  | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | 13.15                           | 10.00                    | 18.00  |   |
| Bonifico >= 10.000 €                                  | Feriale            | 16.45                           | 13.00                    | 15.00  |   |
|   | Semifestiva        | 13.15                           | 10.00                    | 11.30  |   |
| Bonifico urgente                                      | Feriale            | 15.00                           | 11.00                    | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | 12.00                           | 8.30                     |  |   |
| Bonifico estero                                       | Feriale            | 15.30                           | 13.00                    | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | Funzione non disponibile (**)   | 10.00                    |  |   |
| Bonifico estero Same Day                              | Feriale            | 11.00                           | 10.00                    | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | 11.00                           | Funzione non disponibile |  |   |

(\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

(\*\*) Se pervenuto entro le 13.15, il bonifico si intenderà ricevuto (e conseguentemente eseguito) la prima giornata operativa successiva.

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

- Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali, per quanto riguarda i bonifici che possono subire una conversione valutaria, si richiama l'attenzione in particolare sul:
  - comma 6 dell'art. 3 per quanto concerne la "ricezione degli ordini di pagamento";
  - art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione";
  - art. 6 per quanto concerne la "disponibilità dei fondi a favore del beneficiario".

## CARTE DI PAGAMENTO

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche dello strumento

- Le Carte di Pagamento sono uno strumento di pagamento che consente al titolare di effettuare in Italia e all'estero (se la carta è collegata a circuiti internazionali), operazioni di prelievo di contante da sportelli automatici (ATM: Automatic Teller Machine) di qualunque banca aderente al circuito e pagamenti presso gli esercenti dotati di apparecchiature elettroniche (POS: Point Of Sale) senza utilizzare il contante. Inoltre, a seconda della carta e/o del circuito utilizzati ed accettati, è possibile effettuare acquisti su Internet.

Le Carte di Pagamento si suddividono nelle seguenti tre macro-categorie:

- Carte di Debito;
- Carte di Credito;
- Carte Prepagate.

- La *Carta di Debito* è uno strumento che viene emesso da una banca a nome del titolare esclusivamente a fronte dell'esistenza di conto corrente, intestato al titolare stesso, presso il quale sono depositati i fondi che vengono utilizzati a copertura dei prelievi e dei pagamenti effettuati tramite la carta.

I limiti di prelievo/utilizzo della singola carta sono fissati in autonomia dalla banca emittente in funzione del profilo di rischio del cliente.

Le operazioni di pagamento effettuate con le carte di debito sono addebitate, previa verifica dell'esistenza dei fondi e/o il rispetto dei limiti di utilizzo, sul conto corrente ad esse collegate pressoché contestualmente alle transazioni effettuate.

- La *Carta di Credito* è uno strumento che viene emesso, o dalla Banca stessa o per il tramite di una banca, da specifiche società dette Acquirer.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

Anche in questo caso la carta è emessa a nome del titolare esclusivamente a fronte dell'esistenza di conto corrente, intestato al titolare stesso o ad un terzo, presso il quale sono depositati i fondi che vengono utilizzati a copertura dei prelievi e dei pagamenti effettuati tramite la carta.

Differentemente da quanto accade per la carta di debito, la Carta di Credito può invece essere utilizzata indipendentemente dalla disponibilità di fondi sul conto corrente nel momento in cui avvengono sia le operazioni sia l'addebito delle somme dovute che, in genere, avviene una volta al mese ad una data prefissata.

Per tale ragione i limiti di utilizzo della singola carta sono fissati in base a range stabiliti dalla società emittente ma previa una vera e propria analisi di affidamento del cliente effettuata dalla banca che intrattiene il conto corrente (infatti, l'utilizzo di ATM per rifornirsi di contanti non è un "prelievo" ma un "anticipo").

Le carte di credito possono essere abilitate all'utilizzo su Internet.

- La *Carta Prepagata* è uno strumento di pagamento che incorpora un potere di acquisto pagato in via anticipata dal portatore della carta all'emittente, senza altro requisito di solvibilità o di detenzione di conti correnti. La carta può essere "ricaricata" sia in contanti sia previo trasferimento di fondi da un altro strumento di pagamento (ad esempio una carta di debito) o da un conto corrente (tramite bonifico). Le carte prepagate possono essere abilitate all'utilizzo su Internet, con l'indiscusso pregio legato al fatto che, anche nel caso di atti di pirateria informatica ("hackeraggio", ma anche in caso di smarrimento/sottrazione della carta), il danno massimo in cui eventualmente incorre il proprietario è la perdita del solo importo ancora presente sulla carta.

## Art. 2 - Identificativo Unico

- Per le *Carte di Debito* l'Identificativo Unico è costituito dal codice PIN da digitare, sulla tastiera presente su POS e ATM, abbinato all'utilizzo della carta stessa.
- L'Identificativo Unico delle *Carte di Credito* dipende dalle modalità di utilizzo:
  - per gli acquisti tramite POS è richiesta la digitazione del codice Identificativo Unico che è costituito da uno specifico codice PIN da digitare sulla tastiera presente sul POS o, in alternativa (dipende dall'apparecchiatura POS), è richiesta la firma dello scontrino di acquisto prodotto tramite il POS stesso, dopo aver "passato" la carta;
  - per l'anticipo contante tramite l'utilizzo di apparecchiature ATM è invece richiesto un Identificativo Unico che è costituito da uno specifico codice PIN da digitare sulla tastiera presente sull'ATM;
  - per gli acquisti su Internet, fermo restando che ogni circuito (Visa, MasterCard, American Express, ecc.) può possedere regole proprie, viene in genere richiesta la digitazione del Numero Identificativo della Carta che si trova sulla faccia della carta stessa, nonché il codice di tre cifre che si trova sul retro della carta (per American Express questo codice è di 4 cifre e si trova sul fronte della carta). In alcuni casi, ovvero, per gli acquisti effettuati presso i siti aderenti al servizio SecureCode, può venire richiesto l'inserimento di una ulteriore password secondo le regole definite dall'emittente della carta.
- Anche per le *Carte Prepagate* vale quanto indicato per le Carte di Credito con riferimento all'Identificativo Unico, con la particolarità che tramite l'utilizzo delle apparecchiature ATM è possibile effettuare anche altre operazioni, quali le ricariche ed altri pagamenti.

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e Orari di Cut Off

- Le disposizioni di ordini di pagamento tramite carte di pagamento vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |   |   |              |                               |
|------------------------|--------------------|---|---|--------------|-------------------------------|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite:                 |   |              |                               |
|                        |                    | Sportello                                       | Corporate Banking                               | Home Banking | ATM                           |
| Carte di Pagamento (*) | Feriale            | Canale attualmente non abilitato allo Strumento | Canale attualmente non abilitato allo Strumento | 18.00        | 7 giorni su 7<br>24 ore su 24 |
|                        | Semifestiva        |   |   | 13.15        |                               |

(\*) Tramite le modalità telematiche messe a disposizione da parte della banca è possibile dare disposizioni di addebito solo a valere su Carte Prepagate di proprietà (cioè dove la banca è Acquirer) emesse dalle banche del Gruppo Banco BPM.

- Oltre alle modalità telematiche messe a disposizione da parte della Banca di cui al precedente comma 1, le carte possono essere utilizzate per effettuare gli acquisti tramite:
  - POS (fisici e virtuali ed attraverso il Servizio Mobile Payments): la disponibilità di tale canale è legata ai giorni ed agli orari di apertura degli esercenti che accettano questa tipologia di pagamenti ed anche con riferimento ai circuiti da essi accettati;
  - Siti Internet: a fronte dei circuiti accettati per il pagamento dai diversi Siti, la disponibilità è di 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

- Non esistono deroghe rispetto a quanto previsto dalle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare su:
  - art. 2, comma 3 bis, per quanto attiene all'irrevocabilità dell'ordine di pagamento disposto per il tramite del beneficiario, mediante utilizzo di carte di pagamento, una volta che il consenso ad eseguire l'operazione sia stato dato al beneficiario;
  - art. 7 per quanto concerne il "blocco dello strumento di pagamento";
  - comma 1 dell'art. 11 per quanto concerne il "diritto al rimborso";
  - art. 12 per quanto concerne la "responsabilità del cliente per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento".

## MAV (MEDIANTE AVVISO)

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche dello strumento

- Il MAV è costituito da un bollettino prestampato utilizzato per i pagamenti di importo e scadenza predeterminati - generalmente utilizzato dagli enti pubblici, dai comuni, dalle scuole e università, ecc. - non preventivamente domiciliato presso una banca.
- Su istruzione dell'ente/azienda creditrice (beneficiario) la banca "assuntrice" predispone i bollettini di versamento che vengono inviati direttamente al debitore (pagatore), il quale può effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario esibendo il documento ricevuto. La banca "assuntrice" su richiesta del beneficiario potrà sollecitare le partite rimaste insolute mediante l'invio di un nuovo "bollettino di versamento".

### Art. 2 - Identificativo Unico

- L'identificativo Unico che consente al debitore di pagare un MAV è costituito dal "Numero MAV". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

2. Per poter disporre un MAV, il beneficiario (creditore) deve fornire alla banca "assuntrice" un insieme di dati anagrafici e di domiciliazione che consentono alla stessa di predisporre ed inviare al debitore il bollettino. Tali informazioni devono essere fornite tramite uno specifico "tracciato informatico", che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

1. Le disposizioni MAV vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |                                 |   |                      |                               |
|------------------------|--------------------|---------------------------------|---|----------------------|-------------------------------|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |   |                      |                               |
|                        |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**)                      | Home Banking         | ATM                           |
| MAV (*)                | Feriale            | 16.45                           | 11.00 (lato attivo)<br>16.00 (lato passivo) | 18.00 (lato passivo) | 7 giorni su 7<br>24 ore su 24 |
|                        | Semifestiva        | 13.15                           | 08.30                                       | 13.15 (lato passivo) |                               |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli orari di cut off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli orari di cut off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

## RAV (RUOLI MEDIANTE AVVISO)

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio

1. Il RAV è sostanzialmente simile al MAV ed è costituito da un bollettino prestampato utilizzato per i pagamenti di importo e scadenza predeterminati non preventivamente domiciliati presso una banca.

Il RAV è un tipo di bollettino che, come dice il suo nome "Ruoli Mediante Avviso", è utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio le sanzioni per violazione del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali.

2. Su istruzione dell'azienda creditrice (beneficiario) la banca "assuntrice" predispose i bollettini RAV di versamento che vengono inviati direttamente al debitore (pagatore), il quale può effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario, esibendo il documento ricevuto.

### Art. 2 - Identificativo Unico

1. L'Identificativo Unico che consente al debitore di pagare un RAV è costituito dal "Numero RAV". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.

2. Qualora il beneficiario (creditore) volesse far produrre alla Banca il RAV, deve fornire alla stessa (detta banca "assuntrice") un insieme di dati anagrafici e di domiciliazione che consentono alla stessa di predisporre ed inviare al debitore il bollettino. Tali informazioni devono essere fornite tramite uno specifico "tracciato informatico", che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

### Art. 3 - Tempi di esecuzione e Orari di Cut Off

1. Le disposizioni RAV vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |                                 |                        |                      |   |
|------------------------|--------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|---|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |                        |                      |   |
|                        |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**) | Home Banking         | ATM   |
| RAV (*)                | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 16.00 (lato passivo)   | 18.00 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|                        | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30 (lato passivo)   | 13.15 (lato passivo) |   |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli orari di cut off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli Orari di Cut Off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

## RIBA (RICEVUTA BANCARIA)

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio

1. La Ricevuta Bancaria (comunemente RIBA) consiste in un documento, non riconducibile alla categoria dei titoli di credito, con cui il creditore (beneficiario) dichiara di aver ricevuto una somma di denaro versata a mezzo banca a saldo di una determinata fattura e costituisce lo strumento attraverso il quale la banca procede alla riscossione dell'importo indicato, secondo le istruzioni impartite dal cliente debitore (pagatore).

2. Le RIBA sono disposte - in formato cartaceo/magnetico o telematico - dal creditore alla propria banca (banca "assuntrice") e da quest'ultima trasmesse, attraverso un'apposita procedura interbancaria, alla banca "domiciliataria" la quale provvede ad inviare un avviso di pagamento al debitore, che dovrà disporre il pagamento.



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

## Art. 2 - Identificativo Unico

1. L'Identificativo Unico che consente al debitore di individuare e pagare una RIBA è dato dal "Numero RIBA". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.
2. Per poter disporre una RIBA il beneficiario (creditore) deve invece fornire alla banca "assuntrice" un insieme di informazioni che sono di "domiciliazione" (codici ABI e CAB della banca "domiciliataria") e di "identificazione" (dati anagrafici e Codice Fiscale o Partita IVA del debitore). Tali informazioni devono essere fornite tramite uno specifico "tracciato informatico", che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

1. Le disposizioni RIBA vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |                                 |   |   |   |
|------------------------|--------------------|---------------------------------|---|---|---|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |   |   |   |
|                        |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**)                      | Home Banking                                    | ATM   |
| RIBA (*)               | Feriale            | 16.45                           | 11.00 (lato attivo)<br>16.00 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato allo Strumento | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|                        | Semifestiva        | 13.15                           | 08.30                                       |   |   |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli orari di cut off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli Orari di Cut Off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

## Sottosezione II - Strumenti di Pagamento che danno origine ad operazioni di pagamento disposte su iniziativa del beneficiario

### SEPA DIRECT DEBIT (SDD)

#### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del Servizio

1. Il "Sepa Direct Debit" (SDD) è un servizio di pagamento che consente l'esecuzione di operazioni di pagamento, che consente l'esecuzione di operazioni di pagamento, sulla base di una preventiva autorizzazione all'addebito del conto di pagamento rilasciata dal cliente pagatore al beneficiario (c.d. "mandato"). Il servizio è generalmente usato per regolare transazioni aventi natura commerciale e/o di utenza e consente l'esecuzione di operazioni di pagamento espresse in euro, singole o ricorrenti, senza limiti d'importo, che vengono regolate tra conti di pagamento detenuti dal creditore e dal debitore presso banche insediate nell'Area Unica dei Pagamenti Europei (SEPA). L'informazione relativa alle banche aderenti agli schemi del "SDD" può essere richiesta presso gli sportelli.

L'SDD si articola in due schemi di pagamento specifici:

- **"Schema Core"**: schema di pagamento di base riservato a soggetti che possono rivestire indifferentemente la qualifica di "consumatori", "non consumatori" e "microimprese".

Al suo interno - a partire dal 1° febbraio 2016 - sono ricomprese due particolari tipologie di SDD che presentano specificità in deroga alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", che sono evidenziate al successivo art. 4;

- **SDD Core ad importo prefissato**: utilizzato quando l'importo dei singoli addebiti diretti è fisso ed è riportato sul "mandato" all'atto della sua sottoscrizione e, quindi, conosciuto ed accettato dal pagatore;
- **SDD Core finanziario**, utilizzato per l'incasso di operazioni collegate all'amministrazione di strumenti finanziari che ricadono nel disposto dell'art. 2 - comma 2 - lettera i) del D.Lgs. 11/2010 e s.m.i.;

- **"Schema B2B"** (acronimo di "Business To Business"): variante dello schema di pagamento di base riservato unicamente a soggetti che rivestono la qualifica di "non consumatore" o "microimpresa".

2. Il consenso all'esecuzione dell'operazione di pagamento consiste nell'autorizzazione preventiva all'addebito del conto del cliente pagatore conferita da quest'ultimo, o da persona dallo stesso facoltizzata, tramite apposito "mandato" debitamente sottoscritto e rilasciato direttamente al creditore beneficiario. Qualora vi siano accordi in tal senso tra debitore e creditore, il "mandato" può consistere anche in un documento firmato "elettronicamente". Il "mandato" riporterà, tra le altre, le informazioni relative all'identificativo unico del conto di pagamento del debitore.
3. L'operazione di pagamento s'intende autorizzata dal Cliente pagatore con il solo rilascio del "mandato" al creditore. Su richiesta del cliente la Banca può chiedere copia del "mandato" alla banca del creditore.
4. Le operazioni sono disposte su iniziativa del beneficiario, in possesso del "mandato", mediante addebito diretto del conto di pagamento del Cliente pagatore. Salvo che si tratti di un pagamento rientrante nella "Schema B2B", il Cliente pagatore non è tenuto a comunicare alla Banca il rilascio del "mandato", i relativi dati, la modifica o la revoca dello stesso.
5. Ricevuto il "mandato", il creditore beneficiario trasmette l'ordine di pagamento al proprio Prestatore di servizi di pagamento il quale lo trasmette a sua volta alla Banca per l'addebito del conto di pagamento indicato nel "mandato" stesso. E' obbligo del creditore beneficiario inviare al debitore, nella forma convenuta con quest'ultimo, una pre-notifica (es. fattura, bolletta) relativa alla disposizione di pagamento, almeno 14 giorni prima della data prevista per la scadenza, salvo diverso accordo.
6. Nel caso di pagamento trasmesso con specifico "mandato" in esecuzione di "Schema B2B" il Cliente deve dare conferma alla Banca, per iscritto o con le modalità tempo per tempo rese disponibili, preventivamente all'esecuzione del primo addebito riferito a ciascun "mandato", unitamente ai dati dell'autorizzazione sottoscritta presso il creditore beneficiario. La Banca esegue gli addebiti diretti trasmessi secondo lo "Schema B2B" quando sono coerenti con i dati delle autorizzazioni comunicate preventivamente alla Banca e qualora non sia intervenuta revoca del "mandato"; respinge l'addebito in caso contrario.
7. Il consenso del Cliente pagatore è revocabile secondo i termini generali previsti per gli addebiti diretti indicati nell'Art. 2 comma 4 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" mediante istruzione impartita alla Banca per iscritto o con le modalità tempo per tempo rese disponibili.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- I conti di pagamento aperti presso la Banca sono automaticamente abilitati alla ricezione di addebiti diretti consistenti in "SDD", salvo contrarie indicazioni manifestate per iscritto dal Cliente all'atto dell'apertura di tali conti di pagamento o, successivamente, fatte pervenire alla Banca per iscritto, tramite lettera raccomandata o con le modalità tempo per tempo rese disponibili. Per i soli pagamenti che rientrano nello "Schema B2B", alla ricezione del primo addebito riferito a ciascun "mandato" la Banca deve ricevere dal Cliente l'autorizzazione allo sblocco del "mandato", di cui al precedente comma 6.
- E' in facoltà del cliente richiedere il blocco totale del conto di pagamento alla ricezione di addebiti diretti "SDD" ovvero il blocco selettivo riferito: i) ad un singolo creditore nominativamente individuato; ii) ad un singolo "mandato" singolarmente individuato; iii) ad una limitazione d'importo massimo; specificati nella richiesta scritta. La Banca provvede respingendo gli eventuali addebiti che dovessero venire trasmessi in difformità dalle istruzioni ricevute.

## Art. 2 - Identificativo Unico

- L'identificativo Unico che consente di individuare un singolo SDD è costituito dal "numero disposizione" il cui pagamento, si ricorda, è preventivamente autorizzato dal pagatore stesso tramite autorizzazione permanente di addebito in c/c (Mandato). L'identificativo Unico che consente di individuare un Mandato nel suo complesso è invece costituito dal "riferimento Mandato" (detto anche "ID Mandato"), dal codice "Creditor Identifier", dall'IBAN e dal "tipo Schema" (CORE/B2B).
- La presentazione delle disposizioni SDD da parte del cliente beneficiario è costituita da un insieme di informazioni, strutturate secondo uno specifico "tracciato informatico" che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

- L'operazione di pagamento viene eseguita in base alla data di scadenza indicata nell'ordine di pagamento trasmesso dalla banca del beneficiario, mediante addebito del conto di pagamento con pari valuta.

| Orari di Cut Off           |                    |                                 |   |  |  |
|----------------------------|--------------------|---------------------------------|---|--|--|
| Strumento di Pagamento (*) | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |   |  |  |
|                            |                    | Sportello                       | Corporate Banking (*)                       | Home Banking                                 | ATM  |
| SDD Schema CORE            | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 11.00 (lato attivo)<br>16.30 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio |
|                            | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30                                       |  |  |
| SDD Schema B2B             | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 08.30 (lato attivo)<br>16.30 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio |
|                            | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30                                       |  |  |

(\*) Per questo Strumento di Pagamento il Corporate Banking, tramite rete CBI, è attualmente l'unico canale tramite il quale è possibile per il beneficiario inviare disposizioni di pagamento (ed è in questo senso che tali operazioni vengono definite "lato attivo"): l'orario di cut off delle disposizioni inviate tramite la rete CBI è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva". Con il termine "lato passivo" si intendono invece le azioni (di autorizzazione, revoca, ecc.) effettuabili dal cliente pagatore ed evidenziate al precedente art. 1.

## Art. 4 - Particolarità in deroga alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

- In deroga a quanto stabilito dall'Art. 11 comma 1 delle sopra riportate "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" in tema di "Rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite", è escluso il diritto al rimborso per gli addebiti diretti trasmessi in base a "mandati" autorizzati e rilasciati secondo lo Schema B2B e, secondo lo Schema Core, con specifico riferimento alle tipologie "SDD Core ad importo prefissato" e "SDD Core finanziario".
- Per quanto non espressamente derogato, si rimanda alle previsioni contenute nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di pagamento", con riferimento alle quali si richiama in particolare modo l'attenzione sull'art. 2, commi 4 e 5, in tema di revoca del consenso.

## SOTTOSCRIZIONI

Se siete d'accordo con quanto sopra, La/Vi preghiamo di volerci restituire l'unita copia della presente da Lei/Voi sottoscritta, come da testo di seguito riportato, in segno di accettazione del contenuto della presente, delle relative clausole soggette a Sua/Vostra specifica approvazione e con le dichiarazioni pure ivi previste.

Distinti saluti.

**BANCO BPM**

Spett.le  
**BANCO BPM**

HO/ABBIAMO ricevuto la Vostra proposta dianzi riportata che di seguito sottoscrivo/sottoscriviamo in segno di integrale accettazione del contenuto della stessa.

Dichiaro/Dichiariamo che:

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- HO/ABBIAMO richiesto una copia completa del testo del presente contratto idonea per la stipula prima della sua conclusione e conseguentemente la Banca ci ha consegnato gratuitamente copia dello stesso testo contrattuale idoneo per la stipula ai fini di una previa ponderata valutazione del relativo contenuto;
- NON HO/NON ABBIAMO inteso avvalermi/ci del diritto di richiedere ed ottenere gratuitamente una copia completa del testo del presente contratto idoneo per la stipula prima della sua conclusione;
- la presente unitamente ai documenti allegati alla stessa è stata da me/noi firmata dopo l'apposizione del "sigillo di garanzia", che ne assicura l'inscindibilità e l'immodificabilità.

Data

Indirizzo

Firma/e:

Dichiaro/Dichiariamo di approvare specificamente - ai sensi e per gli effetti dell'art.1341, comma 2 cod.civ. - le seguenti clausole delle norme di cui alla riportata Vostra:

**"Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente":**

- Art. 2 (reclami, mezzi di tutela stragiudiziale, mediazione finalizzata alla conciliazione, condizione di procedibilità);
- Art. 8, commi 2, 4 e 5 (revoca, modifica e cessazione dei poteri di rappresentanza);
- Art. 10 (diritto di pegno e ritenzione, cessioni di crediti e garanzie);
- Art. 11 (diritto di compensazione ed operatività dei diritti di compensazione e di garanzia nei confronti dei cointestatari);
- Art. 13 (modifica unilaterale delle condizioni);
- Art. 14 (modalità di verifica di comunicazioni ed ordini);
- Art. 17, comma 1 (foro competente).

**"Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento":**

- Art. 3, comma 6 (ricezione in caso di conversione valutaria);
- Art. 4, comma 2 (mancata comunicazione del rifiuto);
- Art. 6, comma 2 (disponibilità dei fondi in caso di conversione valutaria tra valute di cui almeno una di uno Stato non appartenente allo Spazio Economico Europeo);
- Art. 7 (blocco dello strumento di pagamento);
- Art. 8, comma 2 (termini di comunicazione di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto);
- Art. 9, commi 1 e 2 (prova della mancanza di autorizzazione a carico del Cliente "non consumatore" e diritto della Banca alla restituzione dell'importo indebitamente rimborsato);
- Art. 10, comma 3 (prova della non corretta esecuzione a carico del cliente "non consumatore");
- Art. 12, commi 1 e 2 (responsabilità del Cliente per utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento);
- Art. 13 (esclusione di responsabilità)
- Art. 15 (modifiche del Contratto Quadro).

**"Sicurezza dei pagamenti via Internet":**

- Art. 4 (Blocco di singole operazioni o dei servizi di pagamento);
- Art. 9, commi 4 e 5 (responsabilità del cliente nell'uso dei servizi di pagamento via internet).

**"Norme particolari per il Servizio Sepa Direct Debit (SDD)"**

- Art. 1, commi 2 e 7 (consenso e revoca del consenso), comma 8 (automatica abilitazione dei conti correnti al servizio "SDD", salvo indicazioni contrarie; obbligo di autorizzazione per ciascun "mandato" ricevuto tramite "Schema B2B");
- Art. 4 (particolarità in deroga alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento").

Firma/e:

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG

DATA

Dichiaro/Dichiariamo che ho/abbiamo ricevuto una copia del presente contratto concluso tra lo scrivente/gli scriventi e la Banca, unitamente alla copia di tutti gli eventuali documenti allegati.

Firma/e:

Visto per l'autenticità  
delle firme

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA



Banco BPM S.p.A. Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM - Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano Tel. 02/77001 Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona - Tel. 045/8675111 www.bancobpm.it Capitale Sociale al 1/1/2017: euro 7.100.000.000 int. vers. - ABI 05034 - Codice Fiscale, P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n.09722490969 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Iscritto all'Albo delle Banche della Banca d'Italia e all'Albo dei Gruppi Bancari - Imposta di bollo assolta in modo virtuale, ove dovuta, Aut. Ag. delle Entrate Ufficio di Milano 5 - n. 3358 del 10/01/2017.

\_\_\_\_\_ , li \_\_\_\_\_

|                                 |      |                       |
|---------------------------------|------|-----------------------|
| Egr.Sig./Gentil Sig.ra/Spett.le | A Da | Spett.le<br>BANCO BPM |
|---------------------------------|------|-----------------------|

Le/Vi comunichiamo che, come da Sua/Vostra richiesta e subordinatamente all'accettazione da parte Sua/Vostra dei patti e delle condizioni di cui alla presente proposta, rendiamo operativi - presso di noi ed a nome Suo/Vostro o del/i nominativo/i da Lei/Voi indicato/i - il/i rapporto/i e/o il/i servizio/i di seguito specificato/i:

- Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente
- Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro

regolato/i alle condizioni e norme generali e particolari relative al/i singolo/i rapporto/i e/o servizio/i di seguito riportate.

In caso di più rapporti e/o servizi contestualmente aperti, ciascuno di essi realizza una distinta operazione economica. Poiché detti rapporti e/o servizi non costituiscono tutti insieme componenti di un unico prodotto, le comunicazioni previste dalla vigente normativa in tema di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" saranno effettuate dalla Banca con riferimento al singolo rapporto e/o servizio con le modalità di invio pattuite, nella Sezione "Disposizioni e Norme", relativamente a ciascun rapporto/servizio contestualmente reso operativo.

I nostri rapporti, relativamente al/i rapporto/i e/o al/ai servizio/i di cui sopra, sono disciplinati, oltre che dalle norme relative al/i singolo/i rapporto/i e/o servizio/i, anche dalle "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente" (il cui testo è pure di seguito riportato) e si svolgeranno in conformità alle specifiche informazioni e alle particolari istruzioni da Lei/Voi impartite, che saranno ritenute valide dalla scrivente Banca fino a Sua/Vostra diversa disposizione scritta, il tutto come meglio di seguito precisato, per il/i suddetto/i rapporto/i e/o servizio/i.

Agli effetti della normativa sulla trasparenza bancaria e della normativa di recepimento della disciplina europea sui servizi di pagamento, la qualifica rilevata riguardo alla Sua/Vostra posizione è quella di: \_\_\_\_\_. Nel rispetto delle norme vigenti, può/potete richiedere la variazione di tale qualifica.

Da pagina 20 a pagina 22 è riportata la Sezione Sottoscrizione.

## CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL RAPPORTO BANCA-CLIENTE

Filiale di -  
(J 230000 - 12.01/18)

### DISPOSIZIONI E NORME

Dando seguito alle intese intercorse, riportiamo di seguito le Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente (di seguito le "Condizioni Generali") applicabili agli eventuali rapporti già accesi e/o che saranno formalizzati tra Lei/Voi e la scrivente Banco BPM (di seguito la "Banca"), con esclusione di ogni effetto novativo per i rapporti eventualmente già in essere.

Con riferimento ai rapporti eventualmente esistenti ed a quelli che saranno in futuro formalizzati con la scrivente Banca, è inteso che gli stessi sono regolati, oltre che dalle leggi e dalla disciplina contrattuale relativa a ciascuno di essi, anche dalle seguenti Condizioni Generali.

#### Art. 1 - Diligenza della Banca nei rapporti con la clientela

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

#### Art. 2 - Reclami - Mezzi di tutela stragiudiziale - Mediazione finalizzata alla conciliazione - Condizione di procedibilità

1. Nel caso in cui sorga un contrasto tra il cliente e la Banca relativamente all'interpretazione ed applicazione dei contratti relativi ai servizi prestati dalla Banca, il cliente può presentare un reclamo alla Banca con una delle seguenti modalità:
  - a mezzo lettera, con consegna a mano, a fronte del rilascio di ricevuta, presso una qualsiasi delle filiali della Banca;



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- a mezzo lettera, con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo: Banco BPM S.p.A. - Funzione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi;
- a mezzo web, attraverso la Sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito Internet della Banca;
- a mezzo posta elettronica, al seguente indirizzo: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it);
- a mezzo posta elettronica certificata, al seguente indirizzo: [reclamibancari@pec.bancobpm.it](mailto:reclamibancari@pec.bancobpm.it).

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo.
  - entro trenta giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, diversi dai servizi di pagamento;
  - entro sessanta giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento;
  - entro quarantacinque giorni dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi.
2. Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo, o non ha ricevuto risposta entro il termine previsto, potrà attivare le procedure di risoluzione stragiudiziale o di mediazione per la conciliazione di seguito descritte.
- Nel caso di controversie aventi ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, nonché contratti e servizi assicurativi (**ad eccezione delle polizze che costituiscono prodotti finanziari**), il cliente potrà:
- rivolgersi, ai sensi dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (nel prosieguo anche "TUB"), all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), qualora la pretesa abbia un valore non superiore a Euro 100.000 se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro o senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Il ricorso deve essere sottoscritto dal cliente; può essere presentato per conto del cliente da una associazione di categoria alla quale lo stesso aderisca o da altro rappresentante a ciò autorizzato. In tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura. Il ricorso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito Internet dell'ABF e reperibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e può essere, alternativamente: inviato direttamente secondo le modalità indicate sulla modulistica alla segreteria tecnica del collegio competente e a qualunque filiale della Banca d'Italia o presentato presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano decorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Se il cliente propone il ricorso di cui sopra deve darne tempestiva comunicazione alla Banca inviandole copia del ricorso con lettera raccomandata A/R o posta elettronica certificata. Ulteriori informazioni sul sistema di risoluzione delle controversie di cui all'art. 128-bis TUB sono reperibili sul sito Internet dell'Organismo ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)); oppure in alternativa:
  - attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo di cui al comma 1, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.
- Nel caso di contratti e servizi assicurativi (**ad eccezione delle polizze che costituiscono prodotti finanziari**), inoltre, il cliente potrà in alternativa rivolgersi anche all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), consultando il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), nella sezione Guida ai reclami, nel quale si possono ottenere le informazioni e la modulistica necessaria.
- Nel caso di controversie aventi ad oggetto servizi ed attività di investimento il cliente potrà alternativamente:
- rivolgersi ai sensi dell'art 2 comma 5-bis D.lgs 179/2007 all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito anche "ACF") istituito con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, qualora la richiesta non abbia valore superiore a Euro 500.000, non siano pendenti anche su iniziative della Banca a cui il cliente abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari. Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. Il ricorso è predisposto ed inviato all'ACF secondo le modalità rese note da quest'ultimo all'interno del proprio sito Internet. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca, se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta ed immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale. Ulteriori informazioni sul sistema di risoluzione delle controversie di cui alla Delibera Consob 19602 sono reperibili sul sito Internet dell'Organismo. **Il diritto del cliente di rivolgersi all'ACF è sempre esercitabile anche qualora siano presenti nei contratti stipulati con la Banca clausole di rinuncia o clausole che consentano di devolvere la controversia ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale;** oppure in alternativa:
  - attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo di cui al comma 1, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.
3. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.
4. Il cliente prende altresì atto che l'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, e s.m. i. ha tra l'altro stabilito che chi intende esercitare in giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente ad esperire un procedimento di mediazione ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 28/2010, ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal D.Lgs. n. 179/2007, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis, del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al D.Lgs. n. 385/1993, per le materie ivi regolate.
5. In relazione alla richiamata previsione di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010, e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo, i contraenti concordano sin d'ora di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal presente contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. **Tuttavia, il cliente che, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del consumo"), rivesta la qualità di "consumatore" sarà tenuto a esperire il procedimento di mediazione presentando la relativa domanda di mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, soltanto nel caso in cui il predetto Organismo sia presente nel luogo del Giudice territorialmente competente per**

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

la controversia, ossia nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore; pertanto, ove tale condizione non sia verificata, il cliente che rivesta la qualità di "consumatore" potrà presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia, restando comunque in sua facoltà di rivolgersi ugualmente al Conciliatore Bancario Finanziario o all'Arbitro Bancario Finanziario, senza tuttavia esservi tenuto.

Sia il procedimento di cui all'art. 128-bis TUB avanti l'Arbitro Bancario Finanziario, e il ricorso ai sensi del D.Lgs. n. 179/2007 dell'ACF assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010, alla condizione di procedibilità di cui al richiamato art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010.

- Nel rispetto della libertà di scelta dell'Organismo, i contraenti - anche dopo la sottoscrizione del presente contratto - potranno comunque concordare di rivolgersi ad un altro Organismo iscritto nel medesimo registro del Ministero della Giustizia. Resta ferma, nei limiti previsti dalla normativa, la possibilità di attivazione del procedimento di cui all'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, e cioè il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, sistema stragiudiziale gestito dalla Banca d'Italia, nonché la facoltà di esperire il procedimento di cui al D.Lgs. n. 179 del 8 ottobre 2007 e cioè il ricorso all'ACF, qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento.
- Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "**Regolamento sull'ODR**"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "**Piattaforma Online Dispute Resolution**" o "**Piattaforma ODR**") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali, di cui l'ABF e l'ACF fanno parte (di seguito, gli "**Organismi ADR**"). Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo quanto previsto nei precedenti commi, il cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il cliente può consultare il sito della Piattaforma ODR <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=IT>.

## Art. 3 - Esecuzione degli incarichi conferiti dalla clientela

- La Banca è tenuta ad eseguire gli incarichi conferiti dal cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nei singoli contratti dallo stesso conclusi; tuttavia, qualora ricorra un giustificato motivo, essa può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al cliente.
- In assenza di particolari istruzioni del cliente, la Banca determina le modalità di esecuzione degli incarichi con diligenza adeguata alla propria condizione professionale e comunque tenendo conto degli interessi del cliente e della natura degli incarichi stessi.
- 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, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni e pattuizioni speciali applicabili ai singoli rapporti con il cliente.
- Il cliente ha facoltà di revocare, ai sensi dell'art.1373 cod.civ., l'incarico conferito alla Banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibilmente con le modalità dell'esecuzione medesima, fatta eccezione per quanto previsto all'art.2 comma 3 delle "Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro".

## Art. 4 - Invio di corrispondenza alla Banca

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

## Art. 5 - Invio della corrispondenza alla clientela

- L'invio al cliente di lettere o di estratti conto, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione o comunicazione della Banca - anche relativi alle presenti condizioni - saranno indirizzati al cliente con pieno effetto all'ultimo indirizzo comunicato per iscritto.
- In mancanza di diverso accordo scritto, quando un rapporto è intestato a più persone, le comunicazioni, le notifiche e l'invio degli estratti conto vanno indirizzati dalla Banca ad uno solo dei cointestatari all'ultimo indirizzo da questi indicato per iscritto e sono vincolanti ed efficaci a tutti gli effetti anche nei confronti degli altri.

## Art. 6 - Identificazione della clientela e di altri soggetti che entrano in rapporto con la Banca

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

## Art. 7 - Deposito delle firme autorizzate

- Le firme del cliente e dei soggetti a qualsiasi titolo autorizzati ad operare nei rapporti con la Banca sono depositate presso lo sportello ove il relativo rapporto è intrattenuto. Salvo diverso accordo scritto, vale come firma depositata da parte del cliente quella apposta dal medesimo in sede di sottoscrizione del contratto inerente ai relativi rapporti.
- Il cliente e i soggetti di cui al comma precedente sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria sottoscrizione autografa in forma grafica corrispondente alla firma depositata, ovvero - previo accordo fra le parti - nelle altre forme consentite dalle vigenti leggi (es. firma elettronica).

## Art. 8 - Poteri di rappresentanza

- Il cliente è tenuto a indicare per iscritto le persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca, precisando gli eventuali limiti delle facoltà alle stesse conferite.
- Le revoche e le modifiche delle facoltà conferite alle persone autorizzate, nonché le rinunce da parte delle medesime, non saranno opponibili alla Banca finché questa non abbia ricevuto la relativa comunicazione inviata a mezzo di lettera raccomandata, telegramma, telex, telefax, oppure la stessa sia stata presentata allo sportello presso il quale è intrattenuto il rapporto, e non sia trascorso il tempo tecnico necessario

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

per provvedere, comunque non superiore a 1 giorno lavorativo dalla ricezione della predetta comunicazione; ciò anche quando dette revoche, modifiche e rinunce siano state rese di pubblica ragione.

3. Salvo disposizione contraria del cliente, l'autorizzazione a disporre sul rapporto, conferita successivamente alla formalizzazione del relativo contratto, non determina revoca implicita delle eventuali precedenti autorizzazioni.
4. Quando il rapporto è intestato a più persone, i soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari devono essere nominati per iscritto da tutti. La revoca delle facoltà di rappresentanza può essere formalizzata, in deroga all'art.1726 cod.civ., anche da uno solo dei cointestatari, mentre la modifica delle facoltà conferite deve essere formalizzata da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revoche, modifiche e rinunce, vale quanto stabilito al comma precedente. Il cointestatario che ha disposto la revoca è tenuto ad informarne gli altri cointestatari.
5. Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla Banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa. Ciò vale anche nel caso in cui il rapporto sia intestato a più persone.

## Art. 9 - Cointestazione del rapporto con facoltà di utilizzo disgiunto

1. Quando il rapporto è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, le disposizioni relative al rapporto medesimo possono essere effettuate da ciascun intestatario separatamente con ogni valido effetto nei confronti della Banca anche nei confronti degli altri cointestatari. Tale facoltà di disposizione separata può essere modificata o revocata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca da tutti i cointestatari. L'estinzione del rapporto può invece essere effettuata su richiesta anche di uno solo di essi, che dovrà avvertirne tempestivamente gli altri.
2. I cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca per tutte le obbligazioni che dovessero configurarsi, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario, ed in particolare per le obbligazioni derivanti da concessioni di fido.
3. Nel caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del rapporto, ciascuno degli altri conserva il diritto di disporre separatamente del rapporto. Analogo diritto di disposizione si configura in capo agli eredi del cointestatario, che sono però tenuti ad esercitare congiuntamente il predetto diritto, nonché in capo al legale rappresentante dell'incapace.
4. Nei casi di cui al precedente comma, al fine del valido ed efficace compimento degli atti inerenti al rapporto nei confronti della Banca, sarà necessaria la volontà di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace, quando da uno di essi sia stata comunicata alla Banca opposizione anche solo con lettera raccomandata.

## Art. 10 - Diritto di garanzia

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

## Art. 11 - Compensazione

1. Quando esistono tra la Banca ed il cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso dipendenze italiane ed estere della Banca medesima, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto.
2. Al verificarsi di una delle ipotesi previste dall'art.1186 cod.civ., la Banca ha altresì il diritto di valersi della compensazione ancorché i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità, fermo restando che dell'intervenuta compensazione - rispetto all'esecuzione della quale non potrà in nessun caso eccipirsi la convenzione di assegno - la Banca darà pronta comunicazione scritta al cliente.
3. Se il rapporto è intestato a più persone, la Banca ha facoltà di valersi dei diritti di cui al comma precedente ed all'art.10, sino a concorrenza dell'intero credito risultante, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.
4. La facoltà di compensazione prevista nel comma 2 è esclusa nei rapporti in cui il cliente riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art.3, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n.206 ("Codice del consumo"), salvo diverso specifico accordo scritto con il cliente stesso.

## Art. 12 - Solidarietà e indivisibilità delle obbligazioni assunte dalla clientela ed imputazione dei pagamenti

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

## Art. 13 - Determinazione e modifica unilaterale delle condizioni

1. Le condizioni economiche applicate ai rapporti posti in essere sono indicate in contratto.
2. Fatto salvo quanto diversamente previsto dalle disposizioni e pattuizioni speciali applicabili ai singoli rapporti con il cliente e fermo restando quanto previsto dal comma 4 relativamente ai servizi di pagamento, nei contratti a tempo indeterminato la Banca può modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni, qualora sussista un giustificato motivo e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e successive modificazioni; negli altri contratti di durata tale facoltà di modifica potrà avere ad oggetto unicamente condizioni, previste dal contratto, diverse dai tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 118 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e successive modificazioni.
3. Le modifiche unilaterali saranno comunicate al cliente con preavviso di due mesi e s'intenderanno approvate ove il cliente non receda dal contratto entro tale termine. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente avrà diritto all'applicazione delle condizioni in vigore, senza alcuna spesa aggiuntiva.
4. Qualora le modifiche unilaterali abbiano ad oggetto la prestazione di "servizi di pagamento" disciplinati dalle "Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro" ovvero le condizioni e le informazioni ad esso relative fornite al cliente ai sensi dell'articolo 126 quater comma 1 lett. a) del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n.385, le stesse saranno comunicate al cliente, nel rispetto dell'articolo 126 sexies del medesimo Decreto, come previsto dall'articolo 15 delle "Norme Generali che regolano i Servizi di Pagamento - Contratto Quadro" con preavviso di almeno due mesi rispetto alla data di applicazione indicata nella proposta e si riterranno accettate qualora il cliente non receda entro tale termine. L'eventuale recesso avverrà senza applicazione di spese o altri oneri.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

## Art. 14 - Comunicazioni od ordini non presentati direttamente dal cliente

1. In tutti i casi di comunicazioni od ordini non presentati direttamente dal cliente, alla Banca incombe esclusivamente di verificare, sui documenti come pervenuti (a mezzo posta; tramite incaricati; via telefax; ecc.), la conformità delle firme con quelle depositate dal cliente o dai nominativi autorizzati a rappresentarlo nei suoi rapporti con la Banca.

## Art. 15 - Oneri fiscali e spese

1. Gli oneri fiscali che la Banca dovesse sostenere in relazione ai rapporti posti in essere con il cliente sono a carico dello stesso.
2. Sono pure ad esclusivo carico del cliente le spese che la Banca avesse a sostenere per la tutela e il recupero del proprio credito, nonché le spese conseguenti a sequestri e pignoramenti su somme, strumenti finanziari e/o valori depositati.

## Art. 16 - Legge applicabile

1. I rapporti con la clientela sono regolati, salvo diverso accordo scritto, dalla legge italiana.

## Art. 17 - Foro competente

1. Foro competente per eventuali controversie fra la Banca ed il cliente, relative ai rapporti di conto corrente e ad ogni altro rapporto di qualsiasi natura, è quello della Sede legale della Banca o, in alternativa, quello della dipendenza della Banca presso la quale sono costituiti i rapporti.
2. Sia il cliente che la Banca potranno altresì instaurare qualsiasi procedimento anche davanti al giudice competente nel luogo in cui è la residenza o la sede del cliente, come anche, in alternativa, davanti al giudice nel cui ambito territoriale di competenza è ubicata una qualsiasi delle dipendenze della Banca, sempreché nell'ambito della regione in cui è la residenza o la sede del cliente stesso, ovvero uno stabilimento con rappresentante del cliente autorizzato a stare in giudizio per l'oggetto della domanda.
3. Se il cliente è classificato quale "consumatore", ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 ("Codice del consumo") e s.m.i., il cliente e la Banca convengono che il Foro competente sia quello in cui il cliente ha la residenza o il domicilio, salvo diversa previsione di legge.

Fine Contratto "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente"

## NORME GENERALI CHE REGOLANO I SERVIZI DI PAGAMENTO Contratto Quadro

Filiale di -  
(G 700002 - 09.01/18)

### DISPOSIZIONI E NORME

Sono di seguito riportate le norme che disciplinano la prestazione da parte della Banca dei servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva (UE) 2015/2366, seconda direttiva sui servizi di pagamento, cd. "PSD 2", come modificata ed integrata (nel prosieguo, la "Direttiva"), che ha abrogato la Direttiva 2007/64/CE, cd. PSD, come recepita nell'ordinamento giuridico italiano per mezzo del D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, che ha modificato il D. Lgs 27 gennaio 2010 n. 11 (nel prosieguo, il D.Lgs 11/2010) e delle relative disposizioni di attuazione.

L'accettazione da parte Sua/Vostra della presente comporta la conclusione di un contratto normativo che ha unicamente la funzione di determinare la disciplina di carattere generale applicata ai servizi di pagamento prestati dalla Banca quando questi rientrano nell'ambito della Direttiva, il tutto come di seguito indicato.

In relazione a quanto precede, resta quindi inteso che la prestazione da parte della scrivente Banca dei singoli servizi di pagamento sarà disciplinata, oltre che dal presente contratto (nel prosieguo il "Contratto Quadro"), anche dagli specifici e separati contratti, riportanti le norme particolari e le condizioni economiche che li riguardano, nonché dalle "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente" da Lei/Voi conosciute ed accettate (nel prosieguo le "Condizioni Generali").

Agli effetti del presente Contratto Quadro e dei contratti relativi ai singoli servizi di pagamento, il cliente cui è riconosciuta la qualifica di "cliente al dettaglio" è equiparato al cliente che riveste la qualifica di "consumatore", tranne per quanto stabilito all'art. 11, comma 1 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento".

I servizi di cui al presente Contratto Quadro sono utilizzabili a valere su qualsiasi rapporto e/o servizio a Lei/Voi intestato - già in essere presso la Banca, ovvero che venga aperto successivamente - abilitato ad accogliere/disporre operazioni relative a pagamenti effettuati tramite gli strumenti di pagamento più oltre elencati e rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva.

Il presente Contratto Quadro e le conseguenti comunicazioni da esso derivanti sono redatti in lingua italiana.

Nell'esecuzione dei servizi di pagamento la Banca è soggetta alla vigilanza da parte della Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale 91 - 00184 Roma.

### AMBITO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni contenute nella Sezione "Norme Generali relative agli strumenti e ai servizi di pagamento" del presente "Contratto Quadro" si applicano ai servizi di pagamento, come di seguito individuati, prestati nello Spazio Economico Europeo a condizione che sia il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore sia quello del beneficiario siano insediati nello Spazio Economico Europeo ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione sia situato nello Spazio Economico Europeo e quando il pagamento è effettuato in Euro o nella valuta ufficiale di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo.

Gli articoli 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, commi 1 e 2, 18, 19, 20, 21, 22, 23 e 24 della Sezione "Norme Generali relative agli



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

strumenti e ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro si applicano ai servizi di pagamento in una valuta che non è quella di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo, a condizione che i Prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario siano insediati nello Spazio Economico Europeo ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento sia insediato nello Spazio Economico Europeo, per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

Gli articoli 2, 3, 4, 5, commi 3 e 4, 6, 7, 8, 9, 10, commi 1 e 2, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23 e 24 della Sezione "Norme Generali relative agli strumenti e ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro si applicano ai servizi di pagamento in tutte le valute laddove soltanto uno dei Prestatori di servizi di pagamento sia insediato nello Spazio Economico Europeo, per le parti dell'operazione di pagamento ivi effettuate.

I servizi di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva sono i seguenti:

- a) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- b) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
- c) esecuzione di operazioni di pagamento, incluso il trasferimento di fondi su un conto di pagamento presso il Prestatore di servizi di pagamento dell'Utente o presso un altro Prestatore di servizi di pagamento, anche quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata all'Utente di servizi di pagamento:
  - esecuzione di addebiti diretti, inclusi gli addebiti diretti una tantum;
  - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
  - esecuzione di bonifici, inclusi gli ordini permanenti;
- d) emissione di strumenti di pagamento e/o convenzionamento di operazioni di pagamento;
- e) rimessa di denaro;
- f) Servizi di Disposizione di ordini di pagamento;
- g) Servizi di Informazione sui conti.

Si precisa che la Direttiva non si applica alle operazioni di pagamento che ricadono nel disposto dell'art. 2 comma 2 del D.Lgs. 11/2010 e s.m.i., tra le quali, in particolare, si segnalano quelle riferite:

- ad assegni e cambiali e agli altri documenti cartacei, di cui all'art. 2, comma 2, lettera g) dello stesso D.Lgs., con cui viene ordinato al Prestatore di servizi di pagamento di mettere dei fondi a disposizione del beneficiario;
- alle operazioni collegate all'amministrazione di strumenti finanziari, di cui all'art. art. 2, comma 2, lettera i) dello stesso D.Lgs.

Inoltre, i servizi di pagamento che riguardano amministrazioni pubbliche non sono soggetti alle modalità e tempistiche del presente Contratto Quadro sino al 1° gennaio 2019, data a decorrere dalla quale tali servizi di pagamento rimangono integralmente assoggettati alle disposizioni del presente Contratto Quadro.

## SEZIONE I

### NORME GENERALI RELATIVE AGLI STRUMENTI ED AI SERVIZI DI PAGAMENTO

#### Art. 1 - Definizioni

1. Ai fini del presente Contratto Quadro, s'intende per:
  - **"Banca"**: la Banca che stipula il presente Contratto Quadro;
  - **"Prestatore di servizi di pagamento"**: uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica, istituti di pagamento, nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste Italiane S.p.A., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali quando non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali quando non agiscono in veste di autorità pubbliche;
  - **"Spazio Economico Europeo"**: è formato dai 28 paesi dell'Unione Europea cui si aggiungono il Liechtenstein, la Norvegia e l'Islanda;
  - **"Consumatore"**: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (cfr. Art. 3 D.Lgs. n. 206/2005 - Codice del consumo);
  - **"Cliente al Dettaglio"**: la persona fisica che svolge attività professionale o artigianale, l'ente senza finalità di lucro; l'impresa che occupa meno di dieci addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro ("microimpresa");
  - **"Non Consumatore"**: per gli effetti del presente Contratto Quadro, il soggetto che non rientra nella categoria di "Consumatore" o di "Cliente al Dettaglio";
  - **"Identificativo Unico"**: la combinazione di lettere, numeri o simboli che il Prestatore di servizi di pagamento indica all'Utente di servizi di pagamento e che l'Utente deve fornire al proprio Prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro Utente del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento; ove non vi sia un conto di pagamento, l'Identificativo Unico identifica solo l'Utente del servizio di pagamento;
  - **"Giornata operativa"**: il giorno in cui il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore o del beneficiario coinvolto nell'esecuzione di un'operazione di pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione stessa;
  - **"Orari di Cut Off"**: orari limite di ricezione degli ordini di pagamento nell'arco di una giornata operativa entro i quali gli ordini si intendono ricevuti la giornata operativa stessa;
  - **"Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento"**: un Prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Disposizione di ordine di pagamento;
  - **"Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti"**: un Prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Informazione sui conti;
  - **"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;
  - **Utente di servizi di pagamento o "Utente"**: il soggetto che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o di beneficiario o di entrambi.

#### Art. 2 - Esecuzione delle operazioni di pagamento, autorizzazione e revoca del consenso

1. La Banca esegue per conto del pagatore operazioni di pagamento, disposte dal pagatore stesso o dal beneficiario (mediante addebito diretto) o per il tramite di quest'ultimo (mediante carta di pagamento) nonché tramite un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, purché debitamente autorizzate secondo le previsioni che seguono.
2. Un'operazione o una serie di operazioni di pagamento si considerano autorizzate dal pagatore quando questi ha prestato il consenso all'esecuzione delle stesse, nelle forme o con le modalità previste dai contratti relativi ai singoli servizi. Il consenso a eseguire operazioni di pagamento può anche essere prestato tramite il beneficiario o un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, secondo



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

quanto previsto dal successivo art. 19.

- In deroga a quanto previsto dall'art. 3, 4° comma delle "Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente", il consenso all'esecuzione dei pagamenti è revocabile in qualsiasi momento fino a che l'ordine non sia stato ricevuto dalla Banca, secondo le previsioni di cui all'art. 3, salvo quanto disposto qui di seguito e ai successivi commi 4 e 5 del presente articolo.  
Qualora l'operazione di pagamento sia disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite o da un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, il pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo aver prestato il proprio consenso ad eseguire o a disporre l'operazione di pagamento al beneficiario o al Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento.
- Nell'ipotesi di cui all'art. 3, comma 3, l'ordine può essere revocato al più tardi entro la fine della giornata operativa precedente il giorno convenuto. Nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il pagatore può revocare l'ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi.
- Decorsi i termini indicati nei commi precedenti, l'ordine di pagamento può essere revocato solo con il consenso dei Prestatori di servizi di pagamento interessati. Nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario. In tali ipotesi, la Banca potrà addebitare le spese della revoca, ove concordate con il cliente.

## Art. 3 - Ricezione degli ordini di pagamento

- Il momento della ricezione di un ordine di pagamento corrisponde, alla giornata nella quale l'ordine di pagamento è ricevuto dalla Banca, salvo quanto disposto ai commi che seguono. Prima del momento di ricezione dell'ordine di pagamento, il conto di pagamento del pagatore non può essere addebitato. La data valuta dell'addebito sul conto di pagamento del cliente non può precedere la Giornata Operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene addebitato sul conto stesso.
- Se la ricezione avviene in giornata non operativa per la Banca, l'ordine s'intende ricevuto la prima Giornata Operativa immediatamente successiva.
- Se, conformemente alle disposizioni impartite dal cliente pagatore, l'ordine di pagamento deve essere eseguito in una giornata determinata o dal momento in cui il pagatore ha messo i fondi a disposizione, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto.
- Con riferimento alle diverse modalità tramite le quali è possibile dare disposizioni relative ai servizi ed agli strumenti di pagamento, la Banca è operativa nelle seguenti giornate:

| Orario   | GIORNATE OPERATIVE |                       |              |           |
|--|--------------------|-----------------------|--------------|-----------|
|  | Sportello (1)      | Corporate Banking (2) | Home Banking | ATM       |
| Lunedì<br>Martedì<br>Mercoledì<br>Giovedì<br>Venerdì | Operativa          | Operativa             | Operativa    | Operativa |
| Sabato<br>Domenica<br>Festivi                        |                    |                       |              |           |

(1) Lo sportello è operativo solamente se aperto. Gli sportelli aperti il sabato sono operativi solo per le operazioni SEPA.

(2) Se la filiale domiciliataria di un cliente con operatività Corporate Banking è chiusa, anche il canale si ritiene non operativo.

Nel prosieguo, con riferimento a ciascun singolo servizio e strumento di pagamento, vengono indicati gli orari limite di ricezione degli ordini di pagamento nell'arco di una Giornata Operativa (nel prosieguo detti anche "Orari di Cut Off") entro i quali gli ordini si intendono ricevuti la Giornata Operativa stessa, mentre gli ordini ricevuti dopo l'orario indicato si intendono ricevuti la Giornata Operativa successiva e, in questo caso, i fondi per l'operazione sono mantenuti a disposizione sul conto di pagamento fino alla giornata successiva.

- L'ordine, di cui sia stata legittimamente rifiutata l'esecuzione, secondo quanto previsto nell'articolo seguente, si considera come non ricevuto.
- Fermo restando quanto indicato ai commi precedenti, nel caso in cui l'ordine di pagamento sia espresso in una valuta diversa da quella del conto di addebito, la Banca considera ricevuto tale ordine al termine della conversione valutaria.

## Art. 4 - Rifiuto della Banca a eseguire un ordine di pagamento

- La Banca comunica, telefonicamente, per iscritto o tramite canale telematico, entro il termine massimo previsto per l'esecuzione delle operazioni di pagamento come indicato nelle disposizioni a seguire, l'eventuale rifiuto di eseguire o di disporre un ordine di pagamento per un giustificato motivo (per es. mancanza o inesattezza di tutte le indicazioni necessarie, assenza o indisponibilità dei fondi, ordini di pagamento per i quali non sia possibile il rispetto della scadenza convenuta tra pagatore e beneficiario, ecc.), evidenziando, ove possibile, le motivazioni, salvo che la comunicazione sia in contrasto con obiettivi motivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
- La Banca non risponde della mancata comunicazione del rifiuto, nel termine sopra indicato, nel caso d'impossibilità di reperire il cliente ai recapiti comunicati.
- Il cliente prende atto e concorda che, ove il rifiuto di un ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, la Banca potrà addebitare spese ragionevoli per la comunicazione di cui al presente articolo, ove concordate con il cliente.
- Fatto salvo quanto previsto nei precedenti commi, qualora tutte le condizioni previste dal Contratto Quadro siano soddisfatte, la Banca non può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato, indipendentemente dal fatto che tale ordine sia disposto dal pagatore, anche tramite un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, o dal beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione o nazionale.

## Art. 5 - Tempi di esecuzione delle operazioni di pagamento

- L'importo dell'operazione di pagamento eseguita dalla Banca per conto del Cliente pagatore viene accreditato sul conto del Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro la giornata operativa successiva a quella di ricevimento dell'ordine da parte della Banca, come indicato all'art. 3.
- Il termine di cui al comma precedente, si applica anche se il pagamento è effettuato presso un soggetto incaricato della riscossione dal beneficiario ed avviene tramite bollette o altre fatture commerciali il cui pagamento libera il pagatore dall'obbligazione sottostante nei confronti del beneficiario.
- Nel caso di ordini disposti su iniziativa del beneficiario o per suo tramite, la Banca trasmette l'ordine ricevuto al Prestatore di servizi di pagamento del pagatore entro i limiti di tempo convenuti tra la Banca e il cliente. Nel caso degli addebiti diretti, l'ordine viene trasmesso entro i limiti che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta, a condizione che il cliente che dispone l'ordine lo trasmetta alla Banca entro i tempi congrui in vista del rispetto del termine sopra indicato.
- Il termine di cui al comma 1 è prorogato di due giornate operative per le operazioni di pagamento che comportano conversione valutaria, nel caso in cui l'ordine di pagamento sia espresso in una valuta diversa da quella del conto di addebito.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG

DATA

## Art. 6 - Data valuta e disponibilità dei fondi a favore del beneficiario

1. Purchè non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e la valuta di uno stato membro dello Spazio Economico Europeo ovvero tra le valute di due stati membri dello Spazio Economico Europeo, la Banca mette a disposizione del cliente beneficiario l'importo dell'operazione non appena questo è accreditato sul proprio conto ed essa dispone di tutte le informazioni necessarie per eseguire l'operazione ovvero nella stessa Giornata Operativa di ricezione dell'ordine di pagamento per i pagamenti gestiti da un unico Prestatore di servizi di pagamento.  
La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del beneficiario non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto della Banca.
2. Nel caso l'operazione comporti una conversione valutaria tra valute di cui almeno una di uno Stato non appartenente allo Spazio Economico Europeo, la Banca provvederà all'accredito sul conto di pagamento del cliente beneficiario secondo le tempistiche indicate nel Documento di Sintesi, con pari valuta e disponibilità.

## Art. 7 - Blocco dello strumento di pagamento

1. Fermo restando quanto già previsto nei contratti relativi ai singoli Servizi di Pagamento la Banca potrà bloccare d'iniziativa l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi alla sicurezza dello strumento stesso, al sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato autorizzato o, nel caso in cui lo strumento di pagamento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, a un significativo aumento del rischio che il pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.
2. Nei casi di cui al comma precedente, la Banca informa l'utilizzatore dello strumento, per iscritto, telefonicamente o tramite canale telematico, del blocco apposto fornendo la relativa motivazione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello strumento di pagamento o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi motivati di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
3. Al venire meno delle ragioni del blocco, la Banca provvede a riattivare lo strumento o ad emetterne uno nuovo in sostituzione del precedente.

## Art. 8 - Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite: comunicazione alla Banca e rettifica

1. Il cliente venuto a conoscenza, sulla base delle informazioni fornite o messe a disposizione dalla Banca, di un'operazione di pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, ivi compresi i casi di mancata o inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento, ha il diritto di ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio per iscritto tale circostanza alla Banca.
2. La comunicazione deve in ogni caso essere effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito, nel caso di pagamento, ovvero dalla data di accredito, nel caso di incasso. Per il cliente "non consumatore" il termine è stabilito in 60 giorni dalla data di ricevimento degli estratti conto. I suddetti termini non si applicano qualora la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento, secondo quanto previsto dalle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni e di requisiti informativi per i servizi di pagamento.
3. Se è coinvolto un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, il cliente ha il diritto di ottenere la rettifica dalla Banca a norma del primo comma del presente articolo, fatto salvo quanto previsto dagli artt. 11, comma 2 bis e 25 bis, comma 1 del D. LGS 11/2010 e s.m.i..
4. Un'operazione di pagamento si intende non eseguita correttamente quando l'esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dall'Utente al proprio Prestatore di servizi di pagamento.

## Art. 9 - Rimborso per operazioni di pagamento non autorizzate

1. Fatto salvo l'art. 8, nel caso di operazioni di pagamento non autorizzate, la Banca rimborsa al cliente l'importo dell'operazione immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o riceve una comunicazione in forma scritta in merito, salvo che non provi che l'operazione è stata autorizzata dal Cliente. La Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. La prova della mancanza di autorizzazione è a carico del cliente, qualora rivesta la qualifica di "non consumatore".
2. Il rimborso di cui al comma 1 può essere sospeso dalla Banca in caso di motivato sospetto di frode, dandone immediata comunicazione per iscritto alla Banca d'Italia.  
Il rimborso effettuato non preclude alla Banca la possibilità di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata; in tal caso, qualora la Banca accerti con ragionevole certezza l'intervenuta autorizzazione dell'operazione, dopo aver informato il cliente telefonicamente, per iscritto o tramite canale telematico, procederà ad addebitare al cliente l'importo indebitamente rimborsato. Qualora non risultassero fondi disponibili, la Banca avrà comunque il diritto di chiedere direttamente al cliente e ottenere da quest'ultimo la restituzione dell'importo indebitamente rimborsato.
3. Se l'operazione di pagamento è disposta mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa al cliente immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della giornata operativa successiva, l'importo dell'operazione di pagamento non autorizzata, riportando il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo. Resta fermo, anche in questo caso, quanto previsto dal comma 2.
4. In caso di operazione di pagamento non autorizzata, se il relativo ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, quest'ultimo è tenuto a rimborsare immediatamente e, in ogni caso, entro la fine della giornata operativa successiva, senza che sia necessaria la costituzione in mora, alla Banca, su richiesta di quest'ultima, gli importi rimborsati al cliente e, se è responsabile, anche le eventuali perdite subite. In entrambi i casi è fatta salva la facoltà del Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento di dimostrare, in conformità a quanto disposto dall'articolo 10, comma 1-bis, del D.Lgs 11 2010 e s.m.i. che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestato, con conseguente diritto, in questi casi, alla restituzione delle somme da quest'ultimo versate alla Banca ai sensi del presente comma.

## Art. 10 - Mancata, inesatta o tardiva esecuzione di operazioni di pagamento

1. Un'operazione di pagamento è eseguita in modo corretto quando l'esecuzione è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal cliente, ovvero quando sono rispettate le disposizioni del presente Contratto Quadro o dei contratti relativi ai singoli servizi, avuto riguardo ai tempi ed alle modalità di esecuzione.
2. Nel caso di operazione disposta sulla base dell'"Identificativo Unico" fornito dal cliente, la Banca è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione in conformità con l'Identificativo Unico, anche qualora il cliente abbia fornito informazioni ulteriori. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'Identificativo Unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'Identificativo Unico. Se l'Identificativo Unico fornito dal cliente è inesatto, la Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. La Banca compie, tuttavia, sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al Prestatore di servizi di

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, la Banca, su richiesta scritta del cliente pagatore, è tenuta a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela.

3. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 2 del presente articolo e dagli artt. 8 e 13 del presente Contratto Quadro, la Banca è responsabile nei confronti del cliente pagatore della non corretta esecuzione dell'ordine, salvo che non provi - eventualmente anche al Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario - che l'ordine è stato correttamente eseguito e che il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario lo ha ricevuto nei tempi previsti dall'art. 5. In tale ultimo caso, il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è responsabile nei confronti del beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento. La prova della non corretta esecuzione è a carico del cliente, qualora rivesta la qualifica di "non consumatore".
4. La Banca è responsabile nei confronti del cliente beneficiario della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento, con riferimento al rispetto delle previsioni di cui all'art. 6. In caso di non corretta esecuzione, la Banca applica una data valuta che non può essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.
5. Fatto salvo quanto previsto dal precedente comma 2 del presente articolo e dagli artt. 8 e 13, quando l'operazione di pagamento è disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, la Banca è responsabile nei confronti del beneficiario stesso della corretta trasmissione dell'ordine al Prestatore di servizi di pagamento del pagatore conformemente a quanto previsto dall'art. 5, comma 3 ed è tenuta a trasmettere l'ordine di pagamento in questione senza indugio. In caso di trasmissione tardiva, la data valuta riconosciuta al beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento.
6. La Banca, anche nel caso in cui l'ordine di pagamento sia disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, qualora sia responsabile nei confronti del cliente pagatore, rimborsa senza indugio a quest'ultimo l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto, ripristinando la situazione come se l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo. Tale obbligo non si applica se la Banca dimostra che il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ha ricevuto l'importo dell'operazione di pagamento, anche se con lieve ritardo. Qualora sia responsabile nei confronti del cliente beneficiario, la Banca mette senza indugio l'importo dell'operazione di pagamento a sua disposizione o accredita immediatamente l'importo corrispondente sul conto di pagamento del beneficiario medesimo. La data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del cliente beneficiario non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al medesimo in caso di esecuzione corretta dell'operazione di pagamento. Su richiesta del cliente, la Banca, indipendentemente dalle responsabilità di cui al presente articolo, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto si adopera senza indugio e senza spese per rintracciare l'operazione di pagamento ed informa il cliente del risultato.

## Art. 11 - Rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite

1. Il cliente pagatore può chiedere il rimborso delle operazioni di pagamento autorizzate, disposte dal beneficiario, mediante addebito diretto, o per il suo tramite, entro 8 settimane dalla data dell'addebito, ovvero nel tempo convenuto con il beneficiario qualora il cliente rivesta la qualifica di "non consumatore" o di "cliente al dettaglio".  
Il diritto al rimborso è condizionato alle circostanze che sia l'autorizzazione al momento del rilascio non specificasse l'importo dell'operazione, sia l'importo dell'operazione superi quello che il cliente pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi (avuto riguardo al suo modello di spesa, alle circostanze del caso, alle condizioni del suo contratto).  
Fatto salvo quanto previsto al successivo comma 2, nel caso di addebiti diretti di cui all'art. 1 del Regolamento UE n. 260/2012, ossia per le operazioni di addebito diretto denominate in Euro nell'ambito dello Spazio Economico Europeo, nei casi in cui sia il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore, sia il Prestatore di servizi di pagamento del beneficiario siano situati nello Spazio Economico Europeo, ovvero nei casi in cui l'unico Prestatore di servizi di pagamento interessato dall'operazione di pagamento sia situato nello Spazio Economico Europeo, il cliente pagatore ha diritto al rimborso a prescindere dalla sussistenza delle condizioni sopra indicate; in tali casi il diritto del Prestatore di servizi di pagamento di rifiutare il rimborso non può essere esercitato.
2. Il diritto al rimborso di cui al comma precedente è escluso se il cliente pagatore ha autorizzato direttamente la Banca all'esecuzione dell'operazione di pagamento disposta dal beneficiario e, nel caso in cui l'autorizzazione sia stata data prima dell'esecuzione dell'operazione, le informazioni sulla futura operazione siano state fornite o messe a disposizione del cliente pagatore, dalla Banca o dal beneficiario, almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.
3. Nel caso di cui al primo comma, la Banca rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero comunica il rifiuto motivato del rimborso, entro dieci Giornate Operative dalla ricezione della richiesta.  
In deroga a quanto previsto dall'art. 2, 2° comma delle "Condizioni generali relative al rapporto Banca-Cliente", il cliente, ove non accetti la giustificazione fornita, può presentare un esposto in Banca d'Italia ovvero ricorrere direttamente all'Arbitro Bancario Finanziario senza necessità di un preventivo reclamo alla Banca.

## Art. 12 - Responsabilità del cliente per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento

1. Fermo quanto stabilito ai successivi commi, il cliente sopporta la perdita relativa a operazioni di pagamento non autorizzate, derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita, fino ad un importo massimo di Euro 50,00. Nel caso rivesta la qualifica di "non consumatore" il cliente sopporta l'intera perdita derivante dall'operazione.
2. Il Cliente sopporta l'intera perdita e non si applica il limite di 50 euro di cui al precedente comma qualora lo stesso abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più dei seguenti obblighi con dolo o colpa grave:
  - a - utilizzo dello strumento di pagamento in conformità con i termini previsti nel contratto che ne regola l'emissione e l'uso. A tal fine, il cliente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate
  - b - comunicazione senza indugio, secondo le modalità contrattualmente previste, alla Banca o al soggetto da questa indicato, dello smarrimento, del furto, dell'appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato dello strumento, non appena il cliente ne venga a conoscenza.
3. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento, smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, effettuato dopo la comunicazione fatta alla Banca, di cui alla lettera b del comma precedente
4. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando la Banca non abbia messo a disposizione del cliente strumenti adeguati affinché quest'ultimo possa comunicare alla stessa lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento nonché strumenti adeguati alla richiesta dello sblocco dello strumento o dell'emissione di uno nuovo, al venir meno delle ragioni che hanno portato al blocco, qualora la Banca non vi avesse già provveduto.
5. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente non sopporta alcuna perdita se la Banca non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato alla Banca se non accettano l'autenticazione forte del cliente.
6. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il cliente pagatore non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, la sottrazione o l'appropriazione indebita dello strumento di pagamento non potevano essere notati dallo stesso prima di un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali della Banca.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG

DATA

## Art. 13 - Circostanze anormali e imprevedibili

1. Le responsabilità di cui al presente Contratto Quadro sono escluse qualora ricorra il caso fortuito o la forza maggiore, ovvero quando la Banca abbia agito in conformità ad obblighi di legge.

## Art. 14 - Durata del Contratto Quadro

1. Il presente contratto resterà in vigore fino a quando saranno attivi a nome del cliente, presso la Banca, rapporti, servizi o strumenti che permettono l'esecuzione di ordini di pagamento.

## Art. 15 - Modifiche del Contratto Quadro

1. La Banca si riserva la facoltà di modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni del presente Contratto Quadro e di quelli relativi ai singoli servizi, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 126 sexies del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e, nel caso di cliente "Consumatore, solo se sussiste un giustificato motivo.
2. Le modifiche unilaterali saranno comunicate al cliente con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione indicata nella proposta e si riterranno accettate qualora il cliente non receda, entro tale termine, dal rapporto che disciplina il servizio oggetto di modifica. In questo caso, il recesso avverrà senza applicazione di spese o altri oneri.
3. Fatta salva l'applicazione di quanto stabilito ai commi precedenti, le modifiche del rapporto di cambio derivanti da variazioni del tasso di cambio di riferimento convenuto nei contratti dei singoli servizi sono applicate con effetto immediato e senza preavviso.

## Art. 16 - Informazioni rese dalla Banca

1. La Banca fornisce su richiesta del cliente, prima dell'esecuzione di un'operazione di pagamento, informazioni sui tempi di esecuzione e sulle spese da sostenere. Tali informazioni saranno rese in filiale ovvero telefonicamente o tramite canale telematico.
2. La Banca mette gratuitamente a disposizione del cliente, che potrà farne richiesta, il dettaglio dei pagamenti effettuati e degli incassi ricevuti su supporto cartaceo o altro supporto durevole, salvo che rivesta la qualifica di "non consumatore".
3. Qualora il cliente richieda informazioni supplementari, la Banca applica spese in misura ragionevole e proporzionata ai costi effettivamente sostenuti, salvo che il cliente rivesta la qualifica di "non consumatore".
4. In qualsiasi momento il cliente può richiedere le condizioni contrattuali, incluse le condizioni economiche, relative ai Servizi di Pagamento prestati, che la Banca gli fornisce su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

## Art. 17 - Spese applicabili

1. Se il Prestatore di servizi di pagamento del pagatore e quello del beneficiario sono entrambi situati nello Spazio Economico Europeo, ovvero l'unico Prestatore di servizi di pagamento coinvolto nell'operazione di pagamento è situato nello Spazio Economico Europeo, il pagatore e il beneficiario sostengono ciascuno le spese applicate dal proprio Prestatore di servizi di pagamento.
2. Nel caso in cui al comma precedente, il cliente pagatore non può richiedere che le spese applicate dalla Banca siano addebitate al beneficiario del pagamento. Resta impregiudicata la possibilità di prevedere forme di esenzione dall'applicazione di spese per l'accredito di somme, ivi inclusi gli emolumenti a favore di pensionati e lavoratori dipendenti.
3. La Banca, quando opera per conto del cliente pagatore trasferisce la totalità dell'importo dell'operazione di pagamento disposta dallo stesso; quando opera per conto del cliente beneficiario, accredita l'intero importo trasmesso a favore dello stesso. Le eventuali spese previste non sono portate a decurtamento dell'importo dell'operazione, ma applicate a parte.

## Art. 18 - Reclami e ricorsi extragiudiziali

1. Qualora il cliente ritenga che siano state violate disposizioni contrattuali o norme di legge relative ai Servizi di Pagamento potrà ricorrere alla procedura di reclamo e di ricorso extragiudiziale, in merito alle quali è data comunicazione al cliente nella documentazione informativa messa a disposizione ai sensi della normativa in materia di trasparenza bancaria.

## Art. 19 - Accesso ai conti di pagamento in caso di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento

1. Se il conto di pagamento è accessibile online, il cliente pagatore ha il diritto di avvalersi di un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra il Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento e la Banca.
2. Il Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento:
  - a) non detiene in alcun momento i fondi del cliente pagatore in relazione alla prestazione del servizio di disposizione di ordine di pagamento;
  - b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate del cliente pagatore non siano accessibili ad altri fuorché al cliente pagatore stesso e all'emittente delle credenziali di sicurezza personalizzate e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti;
  - c) provvede affinché qualunque altra informazione sul cliente pagatore, ottenuta nella prestazione del servizio di disposizione di ordine di pagamento, sia fornita esclusivamente al beneficiario e solo con il consenso esplicito del cliente pagatore;
  - d) ogni volta che dispone un ordine di pagamento, si identifica presso la Banca del cliente pagatore, comunicando con quest'ultimo, il pagatore e il beneficiario in maniera sicura, in conformità a quanto previsto dall'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea;
  - e) non chiede al cliente pagatore dati diversi da quelli necessari per prestare il servizio di disposizione di ordine di pagamento; non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del servizio di disposizione di ordine di pagamento e non conserva dati sensibili relativi ai pagamenti del cliente pagatore;
  - f) non modifica l'importo, il beneficiario o qualsiasi altro dato dell'operazione;
  - g) quando dispone un ordine di pagamento mette a disposizione della Banca il riferimento dell'operazione di pagamento.
3. Al fine di garantire l'esercizio del diritto del cliente pagatore di avvalersi del Servizio di Disposizione di ordine di pagamento, la Banca:
  - a) comunica in maniera sicura con i Prestatori di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, dal momento in cui queste ultime saranno applicabili. Fino alla data di applicazione delle suindicate norme tecniche di regolamentazione, con riferimento alle materie disciplinate dalle stesse, continueranno a trovare applicazione le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, anche ai sensi di norme abrogate o sostituite per effetto del D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, in quanto compatibili con le disposizioni di quest'ultimo;
  - b) immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento dal Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, fornisce a quest'ultimo o mette a disposizione dello stesso tutte le informazioni sull'ordine di pagamento nonché ogni altra informazione in merito all'esecuzione di quest'ultimo disponibile alla Banca;
  - c) assicura parità di trattamento agli ordini trasmessi mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento rispetto a quelli trasmessi direttamente dal cliente pagatore, fatte salve ragioni obiettive riferibili, in particolare, ai tempi, alla priorità o alle spese applicabili.



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

## Art. 20 - Accesso alle informazioni sui conti di pagamento e all'utilizzo delle stesse in caso di Servizi di Informazioni sui conti

1. Se il conto di pagamento è accessibile online, il cliente ha il diritto di avvalersi di un Prestatore di Servizi di Informazione sui conti. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra il Prestatore di Servizi di Informazione sui conti e la Banca.
2. Il Prestatore di Servizi di Informazione sui Conti:
  - a) presta il proprio servizio unicamente sulla base del consenso esplicito del cliente;
  - b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate del cliente non siano accessibili ad altri fuorché al cliente stesso e all'emittente delle credenziali di sicurezza personalizzate e che esse siano trasmesse attraverso canali sicuri ed efficienti;
  - c) per ogni sessione di comunicazione, si identifica presso la Banca, comunicando con questi e con il cliente in maniera sicura, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea;
  - d) accede soltanto alle informazioni sui conti di pagamento designati e sulle operazioni di pagamento effettuate a valere su tali conti, non richiedendo dati sensibili relativi ai pagamenti;
  - e) non usa né conserva dati né vi accede per fini diversi dalla prestazione del servizio di informazione sui conti, conformemente alle norme sulla protezione dei dati.
3. In relazione ai conti di pagamento, la Banca:
  - a) comunica in maniera sicura con i Prestatori di Servizi di Informazione sui conti, conformemente all'art. 98, paragrafo 1, lett. d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, dal momento in cui queste ultime saranno applicabili. Fino alla data di applicazione delle suindicate norme tecniche di regolamentazione, con riferimento alle materie disciplinate dalle stesse, continueranno a trovare applicazione le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, anche ai sensi di norme abrogate o sostituite per effetto del D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, in quanto compatibili con le disposizioni di quest'ultimo;
  - b) assicura parità di trattamento alle richieste di dati trasmesse dal Prestatore di Servizi di Informazione sui conti rispetto a quelle trasmesse direttamente dal cliente, fatte salve ragioni obiettive.

## Art. 21 - Limiti all'accesso ai conti di pagamento del cliente da parte dei Prestatori di servizi di pagamento

1. La Banca può rifiutare l'accesso a un conto di pagamento a un Prestatore di Servizi di Informazione sui conti o a un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al conto di pagamento del cliente da parte di tali soggetti, compresi i casi di ordini di pagamento fraudolenti o non autorizzati. In tali casi, la Banca informa il cliente telefonicamente, per iscritto o tramite canale telematico del rifiuto e dei relativi motivi. Ove possibile, tale informazione è resa prima che l'accesso sia rifiutato o, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento. Al venir meno delle ragioni che hanno portato al rifiuto, la Banca consente l'accesso al conto di pagamento.
2. La Banca comunica immediatamente alla Banca d'Italia il rifiuto di cui al comma precedente, indicandone le motivazioni. La Banca d'Italia effettua le valutazioni di competenza e, ove necessario, adotta le misure ritenute opportune.
3. In ogni caso la Banca è tenuta a rifiutare senza indugio l'accesso al conto di pagamento a un Prestatore di Servizi di Informazione sui conti o a un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, se riceve dal cliente la comunicazione della revoca del consenso prestato ai suindicati Prestatori di servizi di pagamento. In tal caso, la Banca informa immediatamente della revoca il Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento e il Prestatore di Servizi di Informazione sui conti.

## Art. 22 - Operazioni di pagamento il cui importo non sia noto in anticipo

1. Se un'operazione di pagamento basata su carta è disposta dal beneficiario o per suo tramite, senza che sia noto l'importo dell'operazione nel momento in cui il cliente pagatore presta il proprio consenso, la Banca può bloccare i fondi sul conto di pagamento del cliente pagatore solo se quest'ultimo ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.
2. La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati ai sensi del comma precedente nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

## Art. 23 - Responsabilità per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento in caso di ordine di pagamento disposto mediante Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento

1. Fatti salvi gli articoli 8, 10, comma 2 e 13 del presente Contratto Quadro, se l'ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, la Banca rimborsa al cliente pagatore l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita e, se del caso, riporta il conto di pagamento addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione non correttamente eseguita non avesse avuto luogo.
2. In caso di operazione di pagamento non eseguita o non correttamente eseguita, se il relativo ordine di pagamento è disposto mediante un Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, quest'ultimo è tenuto a rimborsare, immediatamente e senza che sia necessaria la costituzione in mora, alla Banca, su richiesta di quest'ultima, gli importi rimborsati al cliente pagatore. Se il Prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento è responsabile per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento, risarcisce, immediatamente e senza che sia necessaria la costituzione in mora, la Banca, su sua richiesta, anche per le perdite subite. In entrambi i casi è fatta salva la facoltà del Prestatore di Servizi di disposizione di ordine di pagamento di dimostrare, in conformità a quanto disposto dall'articolo 10, comma 1-bis, del D.Lgs 11/2010 e s.m.i. che l'ordine di pagamento è stato ricevuto dalla Banca conformemente all'articolo 15 D.Lgs 11/2010 e s.m.i. e che, nell'ambito delle competenze del medesimo Prestatore di Servizi di Disposizione di ordine di pagamento, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti correlati alla mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'operazione di pagamento, con conseguente diritto in questi casi alla restituzione delle somme da quest'ultimo versate alla Banca.

## Art. 24 - Conferma della disponibilità di fondi

1. Su richiesta del Prestatore di Servizi di Pagamento emittente strumenti di pagamento basati su carta, la Banca conferma senza indugio se sul conto del cliente pagatore vi è la disponibilità dell'importo richiesto per l'esecuzione dell'operazione di pagamento, purché:
  - a) al momento della richiesta il conto del cliente pagatore sia accessibile online;
  - b) il cliente pagatore abbia prestato il consenso esplicito alla Banca a rispondere a richieste di conferma da parte di uno specifico Prestatore di servizi di pagamento in merito alla disponibilità sul conto di pagamento del cliente pagatore medesimo dell'importo corrispondente a una determinata operazione di pagamento basata su carta;
  - c) il consenso di cui alla lettera b) sia stato prestato anteriormente alla prima richiesta di conferma.
2. Il Prestatore di Servizi di Pagamento di cui al comma 1 può chiedere la conferma di cui al comma 1, quando siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
  - a) il cliente pagatore ha prestato il consenso esplicito al Prestatore di Servizi di Pagamento a richiedere la conferma di cui al comma 1;



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- b) il cliente pagatore ha disposto l'operazione di pagamento utilizzando uno strumento di pagamento basato su carta emesso dal Prestatore di Servizi di Pagamento;
  - c) prima di ciascuna richiesta di conferma, il Prestatore di Servizi di Pagamento si autentica presso la Banca e comunica in maniera sicura, conformemente a quanto previsto dall'art. 98, paragrafo 1, lettera d), della direttiva (UE) 2015/2366 e dalle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea.
3. La conferma di cui al comma 1 consiste esclusivamente nella risposta positiva o negativa e non può essere memorizzata o utilizzata per scopi diversi dall'esecuzione dell'operazione di pagamento per cui è stata chiesta. La conferma non può consistere nell'estratto del saldo del conto e non può consentire alla Banca di bloccare i fondi sul conto di pagamento del cliente pagatore.
  4. Il cliente pagatore può chiedere alla Banca di comunicargli l'avvenuta identificazione del Prestatore di servizi di pagamento che ha chiesto la conferma e la risposta che è stata fornita.
  5. Il presente articolo non si applica a operazioni di pagamento disposte tramite strumenti di pagamento basati su carta su cui è caricata moneta elettronica.

## Art. 25 - Sanzioni

1. In caso di inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e s.m.i., in tema di servizi di pagamento, si applicano le sanzioni amministrative pecuniarie indicate dall'art. 32 (Sanzioni) del medesimo decreto qui di seguito riportato:
  1. Nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento e dei soggetti ai quali sono esternalizzate funzioni aziendali essenziali o importanti, nonché di quelli incaricati della revisione legale dei conti, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 30.000 fino a euro 5 milioni ovvero fino al 10 per cento del fatturato, quando tale importo è superiore a euro 5 milioni e il fatturato è disponibile e determinabile, per le seguenti violazioni:
    - a) inosservanza dell'articolo 3, commi 1 e 2, dell'articolo 5-bis, commi 1, 2 e 3, dell'articolo 5-ter, dell'articolo 5-quater, dell'articolo 8, comma 1, dell'articolo 9, commi 1 e 2-bis, dell'articolo 10-bis, dell'articolo 11, commi 1, 2 e 2-bis, dell'articolo 12-bis, dell'articolo 16, commi 2, 3, 4 e 4-bis, dell'articolo 18, dell'articolo 20, dell'articolo 21, dell'articolo 22, dell'articolo 23, dell'articolo 25, commi 2, 4, 5, 5-bis, 6, 6-bis, 7 e dell'articolo 25-bis, commi 1 e 2 o delle relative norme tecniche di regolamentazione e di attuazione emanate dalla commissione europea ai sensi degli articoli 10 e 15 del regolamento (CE) n. 1093/2010;
    - b) inosservanza degli atti dell'ABE direttamente applicabili ai soggetti vigilati adottati ai sensi di quest'ultimo regolamento;
  - 1-bis. Nel caso in cui il prestatore di servizi di pagamento mandante rilevi nel comportamento dell'agente in servizi di pagamento le violazioni previste dall'articolo 3, commi 1 e 2, dall'articolo 8, comma 1, dall'articolo 9, commi 1 e 2-bis, dall'articolo 11, commi 1, 2 e 2-bis, dall'articolo 16, commi 2, 3, 4 e 4-bis, dall'articolo 18, dall'articolo 21, dall'articolo 25, commi 2, 4, 5, 5-bis, 6, 6-bis e 7 adotta immediatamente misure correttive e trasmette la documentazione relativa alle violazioni riscontrate, anche ai fini dell'applicazione dell'articolo 128-duodecies del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, all'Organismo di cui all'articolo 128-undecies.
  - 1-ter. Le sanzioni previste al comma 1, si applicano quando le infrazioni rivestono carattere rilevante secondo i criteri definiti dalla Banca d'Italia, con provvedimento di carattere generale, tenuto conto dell'incidenza delle condotte sulla complessiva organizzazione aziendale e sui profili di rischio.
  - 1-quater. Se il vantaggio ottenuto dall'autore della violazione come conseguenza della violazione stessa è superiore ai massimali indicati nel presente articolo, le sanzioni amministrative pecuniarie di cui al presente articolo sono elevate fino al doppio dell'ammontare del vantaggio ottenuto, purché tale ammontare sia determinabile.
    2. Per la grave inosservanza degli obblighi previsti dagli articoli 8, 16, 20, 21 e 22 e dalle relative misure di attuazione, nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o di direzione, nonché dei dipendenti dei prestatori di servizi di pagamento si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 euro a 100.000 euro.
    6. Nel caso di servizi offerti da prestatori di servizi di pagamento insediati in Italia e filiali di prestatori di servizi di pagamento comunitari che operano in regime di libero stabilimento in Italia, le sanzioni di cui al presente articolo sono irrogate dalla Banca d'Italia."
2. In caso di inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e s.m.i., in tema di servizi di pagamento, si applicano, altresì, le sanzioni indicate dall'art. 32 bis (Altre sanzioni amministrative agli esponenti o al personale) del medesimo decreto qui di seguito riportato:
  1. Fermo restando quanto previsto per i prestatori di servizi di pagamento e per gli enti nei confronti dei quali sono accertate le violazioni, per l'inosservanza delle norme richiamate dall'articolo 32, comma 1, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.000 a euro 5 milioni di euro nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, nonché del personale, quando l'inosservanza è conseguenza della violazione di doveri propri o dell'organo di appartenenza e la condotta ha inciso in modo rilevante sulla complessiva organizzazione aziendale o sui profili di rischio.
  2. Con il provvedimento di applicazione della sanzione, in ragione della gravità della violazione accertata e tenuto conto dei criteri per la determinazione delle sanzioni stabiliti dall'articolo 32-ter, la Banca d'Italia può applicare la sanzione amministrativa accessoria dell'interdizione, per un periodo non inferiore a sei mesi e non superiore a tre anni, dallo svolgimento di funzioni di amministrazione, direzione e controllo presso i prestatori di servizi di pagamento autorizzati ai sensi del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.
  3. Si applica l'articolo 32, comma 1-quater."
3. Nella determinazione dell'ammontare delle sanzioni amministrative pecuniarie o della durata delle sanzioni accessorie sopra previste si applica l'articolo 144-quater del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385. Si applica, altresì, il Capo VI, Titolo VIII del citato decreto legislativo n. 385 del 1993.

## SEZIONE II

### SICUREZZA DEI PAGAMENTI VIA INTERNET

Fatte salve le disposizioni di cui alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" nonché di quelle particolari relative ai singoli strumenti di pagamento contenute nel presente Contratto Quadro, si disciplinano nella seguente sezione le norme specifiche attinenti alla sicurezza dei pagamenti effettuati dal cliente tramite i Servizi di Internet Banking offerti dalla Banca. Il distinguo fra i clienti "consumatori" e "non consumatori" è qui riferito alle peculiarità dei rispettivi servizi di Internet Banking che la Banca offre a tali tipologie di clientela; è fatto sempre salvo, quindi, quanto disciplinato nel contratto del servizio che il cliente sottoscrive, ove diverso da quello di regola offerto al tipo di cliente.

#### Art. 1 - Pagamenti via Internet tramite utilizzo dei servizi di Internet Banking offerti dalla Banca

1. Il cliente, previa sottoscrizione dell'apposito contratto, può accedere ai servizi di Internet Banking offerti dalla Banca per effettuare pagamenti via Internet. Con la presa visione del presente Contratto Quadro, il Cliente è quindi pienamente consapevole di poter effettuare pagamenti utilizzando tali servizi
2. Per poter effettuare in sicurezza pagamenti tramite l'utilizzo dei servizi di Internet Banking messi a disposizione dalla Banca, il cliente deve accedere alla rete Internet mediante proprie apparecchiature, quali *personal computer*, *modem*, *browsers* e quanto altro, con tutti gli strumenti *software* necessari per garantire la sicurezza del predetto collegamento. Il cliente deve quindi attivare e mantenere sempre aggiornati *antivirus*, *firewall*, filtri di posta indesiderata e antispam, *antimalware* e sistemi di protezione sul computer da cui si accede ai

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

suddetti servizi nei modi descritti al successivo art. 2.

## Art. 2 - Accesso ai servizi di Internet Banking con credenziali di sicurezza personalizzate

- Per effettuare l'accesso ai servizi di Internet Banking tramite l'apposita pagina presente sul sito [www.bancobpmspa.com](http://www.bancobpmspa.com), il cliente deve utilizzare:
  - il codice identificativo (utente) assegnato dalla Banca,
  - il codice segreto statico (personalizzato dal cliente),
  - un codice dinamico usa e getta ottenuto tramite il Dispositivo di Sicurezza OTP (o Token) ("autenticazione forte" del cliente).Il codice segreto statico è strettamente personale, va conservato con cura e non deve essere comunicato a nessuno.
- Al primo accesso è necessario personalizzare il codice segreto statico inizialmente fornito dalla Banca, che sarà valido per i successivi accessi. L'errato inserimento/riconoscimento del codice segreto per più volte consecutive, comporta il blocco temporaneo dell'accesso al Servizio, che potrà essere sbloccato chiamando il servizio di assistenza clienti ai numeri indicati all'art. 7 e seguendo la procedura di sicurezza che verrà indicata. La Banca non farà mai richiesta, né tramite operatore telefonico né con una *e-mail*, di tale codice segreto e si consiglia di cambiarlo periodicamente (almeno ogni 30 giorni) accedendo direttamente ai servizi, ed evitando infine di utilizzare le funzionalità di memorizzazione automatica delle credenziali.
- Il Dispositivo di Sicurezza (o Token), fornito dalla Banca sotto forma di Token fisico, o come applicazione (Token software), previa installazione di "You App" sul proprio device, fornisce il codice dinamico OTP (One Time Password) con validità limitata nel tempo e utilizzabile una sola volta. Il codice dinamico viene richiesto in ogni caso in cui sia necessario utilizzare la cosiddetta "autenticazione forte" il codice dinamico (*One Time Password*) con validità limitata nel tempo e utilizzabile una sola volta. Il codice dinamico viene richiesto in ogni caso in cui sia necessario utilizzare la cosiddetta "autenticazione forte" del cliente (ad es.: accesso al proprio conto on line, conferma delle operazioni di pagamento, accesso o modifica dei dati sensibili relativi ai pagamenti o dei massimali previsti, utilizzo di carte prepagate della Banca per eseguire pagamenti su siti protetti da sistemi anti-frode, ecc.). Ciascun dispositivo fisico è identificato da un numero di serie personale ed univoco, genera una sequenza di codici determinati e ha una durata massima oltre la quale cessa di funzionare e deve essere sostituito rivolgendosi alla propria filiale. Se in fase di inserimento i codici dinamici non sono riconosciuti come corretti, è necessario contattare l'Assistenza Clienti ai numeri indicati all'art. 7 per le opportune verifiche tecniche. Al fine di evitare malfunzionamenti o deterioramenti ovvero danneggiamenti, è opportuno che il dispositivo di sicurezza OTP sia custodito e conservato con la medesima attenzione riservata ad apparecchiature elettroniche quali cellulari, telecomandi, ecc..
- Una volta effettuato l'accesso, i servizi di Internet Banking prevedono un tempo massimo di inattività, trascorso il quale la mancata operatività determina automaticamente l'interruzione della connessione ("*Time Out*") e la chiusura della sessione. Dopo ogni *Time Out* per ricominciare ad utilizzare i servizi è necessario effettuare un nuovo accesso.
- I clienti "consumatori" hanno inoltre la possibilità di identificarsi mediante un Certificato digitale di sicurezza (componente *software*), ovvero un "documento di identità" rilasciato da una pubblica autorità, da utilizzare al posto del dispositivo OTP. Infatti, una volta effettuato lo scarico e l'installazione del certificato sul proprio PC, il cliente può accedere al Servizio di Internet Banking in modo parimenti sicuro. Per scaricarlo, è necessario entrare nel Servizio di Internet Banking utilizzando le credenziali disciplinate al comma 1 e seguire la procedura guidata.

## Art. 3 - Inoltro e autorizzazione delle operazioni di pagamento e relative informazioni

- Per inoltrare e autorizzare un'operazione di pagamento tramite i servizi di Internet Banking e ottenere informazioni al riguardo, il cliente deve seguire la seguente procedura:
  - accede al servizio secondo le modalità indicate nelle presenti norme;
  - compila nell'apposita sezione dispositiva i dati richiesti per l'operazione di pagamento;
  - conferma l'operazione di pagamento, come da maschera di riepilogo, tramite digitazione del codice dinamico prodotto dal dispositivo di sicurezza OTP e/o inviato con un messaggio SMS al numero indicato dal cliente, per autorizzarne l'invio;
  - verifica l'esito della disposizione di pagamento.
- Le disposizioni impartite tramite i servizi di Internet Banking s'intendono autorizzate dal cliente quando sono trasmesse alla Banca in esito positivo alla procedura di autenticazione richiesta, effettuata mediante l'uso delle credenziali di sicurezza assegnate. Quindi, per dare corso alle operazioni e alle istruzioni ricevute (entro la disponibilità del cliente), la Banca verifica unicamente la conformità di codici e credenziali.
- Le operazioni di pagamento possono essere disposte entro i limiti massimi applicati dalla Banca ai servizi (per pagamenti effettuati tramite carte, bonifici, mandati elettronici e moneta elettronica), ovvero:
  - Clienti "consumatori"
    - un importo complessivo pari a 500.000 Euro al mese,
  - Clienti "non consumatori"
    - un importo massimo fino a 1 miliardo di Euro per ogni singolo pagamento.Tramite le apposite funzioni messe a disposizione nei servizi stessi è consentito al cliente abbassare ulteriormente tali limiti o disattivare del tutto la funzionalità di pagamento via Internet passando alla funzionalità solo informativa.
- Per ottenere informazioni relative alle operazioni eseguite, inclusi gli esiti e i saldi contabili in tempo reale (compatibilmente con i termini temporali del servizio stesso), tramite i servizi il cliente può attivare le apposite funzionalità di avviso via SMS e/o *e-mail*, attraverso le quali sarà informato della messa a disposizione della relativa documentazione nella propria Posta Personale del Servizio.

## Art. 4 - Blocco di singole operazioni o dei servizi di pagamento

- La Banca nei casi in cui, attraverso strumenti di diagnosi delle disposizioni inviate dalla clientela tramite i prodotti di Internet Banking, rilevi casistiche non conformi alla normale operatività del cliente e/o anomalie attinenti la sicurezza dello strumento, si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione delle operazioni disposte dal cliente o di bloccare temporaneamente tali Servizi di pagamento, come disciplinato agli artt. 4 e 7 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" del presente Contratto Quadro, dandone tempestiva comunicazione al Cliente e, ove il caso, contattandolo direttamente per le opportune verifiche, come disciplinato ai successivi commi.
- Laddove il blocco riguardi una singola disposizione, la Banca provvede a contattare il cliente al fine di richiedere allo stesso la validità della disposizione inserite. In caso di esito positivo della verifica, l'operazione verrà sbloccata ed eseguita, mentre in caso di esito negativo, l'operazione di pagamento risulterà non autorizzabile e verrà annullata.
- Nel caso in cui la filiale non riesca a prendere contatto con il cliente
  - se cliente "consumatore", quest'ultimo può a sua volta attivarsi per richiedere l'immediato sblocco dell'operazione chiamando l'Assistenza Clienti ai numeri più sotto indicati all'art. 7,
  - se cliente "non consumatore", la Banca procederà con l'esecuzione della disposizione attuando tutte le precauzioni previste dalle proprie strutture di prevenzione frodi.

## Art. 5 - Procedure previste in caso di perdita o furto di credenziali e dispositivi di sicurezza per l'accesso e l'esecuzione delle operazioni

- Quando il cliente non ricorda più il suo codice identificativo o il codice segreto personalizzato, può recuperarli seguendo le istruzioni presenti nella pagina di accesso al servizio oppure contattando direttamente l'Assistenza Clienti ai numeri più sotto indicati all'art. 7. Se l'utenza non risulta già bloccata, il cliente "consumatore" può recuperare tali codici anche tramite il Servizio stesso, dall'apposita sezione presente nella

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

pagina di accesso.

2. In caso di furto o smarrimento dei codici di sicurezza, oppure in caso di fondato timore che terzi ne siano venuti a conoscenza, per impedire eventuali tentativi di accesso, il cliente deve richiedere immediatamente il blocco del servizio chiamando l'Assistenza Clienti. La Banca provvederà al rilascio dei nuovi codici di sicurezza, secondo quanto previsto nel contratto di servizio.

## Art. 6 - Procedure previste in caso di abuso riscontrato o sospetto delle operazioni

1. Nel caso il cliente riscontri o anche semplicemente sospetti un abuso rispetto le operazioni effettuate deve immediatamente bloccare l'accesso al suo servizio di Internet Banking, dall'apposita sezione del sito (se Cliente "consumatore") oppure chiamando l'Assistenza Clienti ai numeri indicati al successivo art. 7.
2. Ad ogni modo sarà poi cura del cliente sporgere apposita denuncia presso le autorità competenti e portarne copia in filiale. Ai fini del rimborso dell'operazione fraudolenta, si applicano modalità, tempistiche e condizioni disciplinate dagli artt. 8, 9 e 12 delle "Norme Generali strumenti ed ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro.

## Art. 7 - Canali di comunicazione Banca - cliente

1. I servizi di Internet Banking sono messi a disposizione dalla Banca per il tramite di un canale protetto e sicuro. L'accesso ai servizi tramite il sito [www.bancobpm.com](http://www.bancobpm.com) è infatti codificato con apposito pacchetto di crittografia, quindi il cliente si trova in un ambiente sicuro se nell'indirizzo di navigazione è presente la lettera s (<https://>) e/o vi è un lucchetto (nella barra indirizzo del browser).
2. Oltre che operare per il tramite dei servizi, il cliente, per tutte le occorrenze conoscitive, operative e di segnalazione, può contattare il servizio di Assistenza Clienti ai seguenti recapiti:  
clienti "consumatori"
  - dall'Italia (con telefono fisso o cellulare) al numero verde 800 024 024
  - dall'estero al numero +39 045 96 02 800
  - via e-mail all'indirizzo [assistenza.clienti@bancobpm.it](mailto:assistenza.clienti@bancobpm.it)dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e sabato dalle 8 alle 13; il canale e-mail è comunque attivo in qualsiasi fascia oraria, gli operatori risponderanno nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 2 giorni lavorativi.  
clienti "non consumatori"
  - dall'Italia al numero verde 800.607.227
  - dall'Estero al numero +39 045.82.61.705
  - in lingua inglese al numero +39 045.82.61.720dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 21:00.
3. Per prevenire episodi fraudolenti il Cliente viene contattato solo telefonicamente dalla sua filiale o da un operatore dell'Assistenza dopo aver effettuato alcune disposizioni (ad es. per bonifici inseriti per importi più alti rispetto l'ordinaria operatività oppure per verifiche su movimenti ritenuti sospetti). Occorre quindi prestare attenzione alle e-mail sospette e cancellare quelle che contengono richieste di verifica, modifica, sblocco dei codici personali.

## Art. 8 - Componenti software fornite dalla Banca

1. Oltre al Dispositivo di Sicurezza (o Token), di cui al comma 3 dell' art. 2 e alla componente software consistente nel Certificato digitale, di cui al comma 5 dell'art. 2, la Banca mette a disposizione del cliente "non consumatore" l'installazione di componenti software quali:
  - il programma Scheduler, che gli consente l'esportazione guidata sulle proprie dotazioni hardware/software dei flussi di dati presenti sul suo Servizio di Internet Banking, e viceversa, il tutto come meglio dettagliato nel contratto del servizio;
  - il programma Convertitore, che permette di convertire i flussi dispositivi prodotti dal gestionale del cliente nei nuovi standard XML definiti dal consorzio interbancario (C.B.I.).
2. Tali componenti sono fornite tramite apposita struttura tecnica della Banca (Società del Gruppo), che ha acquisito licenza in uso dei software da fornitore esterno con facoltà di concedere in uso gli stessi alla clientela. Al cliente è quindi vietata qualsiasi attività di modifica, traduzione, reverse engineering, decompilazione, copiatura e/o qualsiasi altra attività di modificazione dei programmi. In particolare, è fatto espresso divieto al cliente di effettuare le operazioni di cui all'art.64 bis lett. a) e b) L. 633/1941, inclusa la correzione degli errori, senza la preventiva autorizzazione scritta della struttura tecnica. Il cliente si impegna inoltre a mantenere segreto il contenuto dei programmi e della relativa documentazione tecnica.

## Art. 9 - Responsabilità e oneri della Banca e del cliente nell'uso dei servizi di pagamento via Internet

1. È responsabilità della Banca prima di autorizzare l'accesso ai servizi di pagamento via Internet, sottoporre i clienti - in filiale o a distanza presso struttura centrale preposta - a procedure di adeguata verifica e identificazione in linea con la normativa europea anticiclaggio, con registrazione di validi documenti di identità e relative informazioni.
2. È onere della Banca:
  - rendere accessibile i servizi di pagamento soltanto previa autenticazione forte del cliente e con tutte le limitazioni più sopra previste in ordine a tentativi di accesso, validità dei codici identificativi e delle sessioni dei servizi di pagamento;
  - attivare prima dell'autorizzazione finale del pagamento, meccanismi per il monitoraggio delle operazioni volti a prevenire, rilevare e bloccare il traffico dei pagamenti fraudolenti,
  - proteggere i dati sensibili relativi ai pagamenti, ove conservati, trattati o trasmessi.
3. Inoltre è onere della Banca non solo valutare adeguatamente se e quanto possono rivelarsi necessarie modifiche alle misure di sicurezza esistenti, alle tecnologie utilizzate e alle procedure o ai servizi resi, ma anche tener conto del tempo necessario per mettere in atto le modifiche e adottare i provvedimenti provvisori necessari per ridurre al minimo gli incidenti di sicurezza e le frodi, nonché i potenziali effetti pregiudizievoli.
4. Il cliente è tenuto a custodire con ogni cura le credenziali di sicurezza personalizzate (Codice Identificativo e codice segreto), ivi compreso il Dispositivo di Sicurezza (o Token), di cui all'art. 2, comma 3, e in caso di smarrimento o sottrazione deve attivarsi con tempestività, come sopra previsto all'art. 5 comma 2.
5. Per effettuare i pagamenti via Internet tramite i servizi di Internet Banking della Banca, il cliente è tenuto ad operare nei limiti del saldo disponibile del rapporto ed è suo onere verificare la corretta esecuzione delle disposizioni impartite tramite il servizio.

## SEZIONE III

### SERVIZI E STRUMENTI DI PAGAMENTO: CARATTERISTICHE E NORME PARTICOLARI

Di seguito - suddivisi in due categorie a seconda che gli strumenti consentano l'esecuzione di operazioni disposte su iniziativa o "del pagatore" o "del beneficiario" - vengono elencati, in ordine alfabetico, gli strumenti che possono essere utilizzati tramite i diversi servizi per effettuare disposizioni di pagamento rientranti nell'ambito della Direttiva, specificando per ciascuno di essi le caratteristiche, l'Identificativo Unico, gli Orari di

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

Cut Off e, ove del caso, le eventuali "Norme Particolari" che integrano e/o modificano quanto indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento".

Il cliente potrà richiedere l'attivazione di ulteriori servizi/strumenti di pagamento, inclusi nell'ambito di applicazione della Direttiva, che tempo per tempo saranno resi disponibili dalla Banca, ovvero disporre ordini di pagamento in relazione a ciascuno degli stessi, secondo le modalità indicate nei rispettivi testi contrattuali che saranno, preventivamente all'adesione, sottoposti al cliente per verifica e accettazione dei rispettivi termini di erogazione e correlate condizioni economiche.

## Sottosezione I - Servizi di pagamento che danno origine ad operazioni di pagamento disposte su iniziativa del pagatore

### **BOLLETTINO BANCARIO FRECCIA**

#### **Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio**

1. Il "Bollettino Bancario Freccia" è costituito da un modulo standardizzato, precompilato e pagabile presso qualsiasi sportello bancario (di seguito, il "Bollettino").  
L'azienda creditrice (o la banca della stessa, su sue istruzioni) stampa ed invia al debitore il Bollettino precompilato in tutte le sue parti sia in chiaro che codificate.
2. La banca che ha ricevuto il pagamento (banca "esattrice") rilascia apposita documentazione di quietanza al debitore e, sulla base dei dati rilevati, genera e invia alla banca del creditore (banca "tesoriera") un messaggio elettronico contenente gli estremi dell'avvenuto pagamento. La banca "tesoriera" effettua l'accredito e comunica l'avvenuto pagamento, fornendo un rendiconto al creditore con modalità elettroniche ovvero con modalità tradizionali.

#### **Art. 2 - Identificativo Unico**

1. L'Identificativo Unico che consente al debitore di pagare un Bollettino è costituito dal "Numero Bollettino". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.
2. Qualora il beneficiario (creditore) intenda far produrre/inviare le disposizioni alla Banca, lo stesso deve fornire un insieme di dati anagrafici e di domiciliazione secondo uno specifico "tracciato informatico" che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

#### **Art. 3 - Tempi di esecuzione e Orari di Cut Off**

1. Le disposizioni tramite Bollettino vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off                |                    |                                 |                        |                      |   |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|---|
| Strumento di Pagamento          | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |                        |                      |   |
|                                 |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**) | Home Banking         | ATM   |
| Bollettino Bancario Freccia (*) | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 16.00 (lato passivo)   | 18.00 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|                                 | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30 (lato passivo)   | 13.15 (lato passivo) |   |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli Orari di Cut Off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli Orari di Cut Off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

#### **Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"**

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

### **BONIFICO**

#### **Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio**

1. Il "bonifico" è un servizio di pagamento che comporta l'accredito sul conto di pagamento di una persona fisica o giuridica denominata "beneficiario" tramite un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento effettuate a valere sul conto di pagamento di una persona fisica o giuridica denominata "Ordinante" ed eseguite dalla Banca del "Ordinante", sulla base di un'istruzione impartita da quest'ultimo.
2. Le disposizioni possono essere eseguite tramite differenti tipologie di Bonifici che possono essere identificati in:
  - *bonifico interno (o ns. banca)* bonifico effettuato in euro quando il conto del beneficiario è intrattenuto dalla medesima banca presso la quale è intrattenuto il conto dell'ordinante; al suo interno è ricompreso anche il "giroconto" che è ulteriormente caratterizzato dal fatto che pagatore e beneficiario sono il medesimo soggetto;
  - *bonifico altra banca (SEPA CT)* bonifico effettuato in euro all'interno dell'area SEPA, quando il conto del beneficiario è intrattenuto presso una banca differente da quella presso la quale è detenuto il conto dell'ordinante;
  - *bonifico urgente* quando il pagatore richiede espressamente che l'importo venga riconosciuto al beneficiario nella medesima giornata operativa di disposizione;
  - *bonifico Estero* effettuato o in una divisa diversa dall'euro od in euro ed il conto del beneficiario è intrattenuto presso una banca al di fuori dell'ambito SEPA;
  - *bonifico estero "Same Day"* bonifico estero avente caratteristiche di "urgenza" e, cioè, con la richiesta che l'importo sia riconosciuto al beneficiario in tempi più rapidi di quelli indicati all'art. 5 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento".
3. Le diverse tipologie di bonifici possono generare all'interno dei servizi di utilizzo delle tariffazioni differenti, contrattualmente previste. All'interno delle diverse tipologie i bonifici possono essere disposti quali "ordini permanenti" e cioè per importi e date prefissate, fino a revoca da parte dell'ordinante, o per scadenza naturale del contratto sottoscritto. Inoltre, possono essere previste tipologie di bonifici particolari in base a specifiche leggi/normative tempo per tempo vigenti, tra le quali a titolo esemplificativo, si segnala: bonifici per ristrutturazione edilizia e/o risparmio energetico.

#### **Art. 2 - Identificativo Unico**

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- L'Identificativo Unico per i bonifici è costituito dal codice IBAN (International Bank Account Number), che consente di identificare in modo univoco il conto di accredito del beneficiario.
- Le modalità per disporre un bonifico possono tempo per tempo differenziarsi da canale a canale, ma le informazioni che l'ordinante pagatore deve fornire alla Banca sono le seguenti:
  - IBAN del proprio conto di pagamento da addebitare;
  - importo del bonifico;
  - IBAN del conto di pagamento del beneficiario da accreditare (o altri codici identificativi per bonifici per i quali non sia previsto IBAN);
  - dati del beneficiario (nome e cognome o ragione sociale e/o altre informazioni - quali indirizzo completo - eventualmente richieste);
  - causale;
  - la data esecuzione richiesta.
- Per quanto detto al comma 1 del presente articolo, qualora ci sia contrasto tra il codice IBAN ed i dati del beneficiario di cui al punto d) del precedente comma 2, prevale comunque il codice IBAN e la Banca è esonerata da qualsiasi ulteriore controllo. Resta fermo quanto previsto dall'art. 10, comma 2, delle "Norme generali relative agli strumenti ed ai servizi di pagamento" del presente Contratto Quadro.

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

- Il bonifico viene eseguito, ossia addebitato sul conto corrente del cliente pagatore, nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off                                      |                    |                                 |                          |  |   |
|---|--------------------|---------------------------------|--------------------------|--|---|
| Strumento di Pagamento                                | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |                          |  |   |
|   |                    | Sportello                       | Corporate Banking (*)    | Home Banking                                 | ATM   |
| Bonifico interno                                      | Feriale            | 16.45                           | 13.00                    | 18.00  | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|   | Semifestiva        | 13.15                           | 10.00                    | 18.00  |   |
| Bonifico altra banca (SEPA CT)<br>Bonifico < 10.000 € | Feriale            | 16.45                           | 13.00                    | 18.00  | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | 13.15                           | 10.00                    | 18.00  |   |
| Bonifico >= 10.000 €                                  | Feriale            | 16.45                           | 13.00                    | 15.00  |   |
|   | Semifestiva        | 13.15                           | 10.00                    | 11.30  |   |
| Bonifico urgente                                      | Feriale            | 15.00                           | 11.00                    | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | 12.00                           | 8.30                     |  |   |
| Bonifico estero                                       | Feriale            | 15.30                           | 13.00                    | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | Funzione non disponibile (**)   | 10.00                    |  |   |
| Bonifico estero Same Day                              | Feriale            | 11.00                           | 10.00                    | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio    |
|   | Semifestiva        | 11.00                           | Funzione non disponibile |  |   |

(\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

(\*\*) Se pervenuto entro le 13.15, il bonifico si intenderà ricevuto (e conseguentemente eseguito) la prima giornata operativa successiva.

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

- Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali, per quanto riguarda i bonifici che possono subire una conversione valutaria, si richiama l'attenzione in particolare sul:
  - comma 6 dell'art. 3 per quanto concerne la "ricezione degli ordini di pagamento";
  - art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione";
  - art. 6 per quanto concerne la "disponibilità dei fondi a favore del beneficiario".

## CARTE DI PAGAMENTO

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche dello strumento

- Le Carte di Pagamento sono uno strumento di pagamento che consente al titolare di effettuare in Italia e all'estero (se la carta è collegata a circuiti internazionali), operazioni di prelievo di contante da sportelli automatici (ATM: Automatic Teller Machine) di qualunque banca aderente al circuito e pagamenti presso gli esercenti dotati di apparecchiature elettroniche (POS: Point Of Sale) senza utilizzare il contante. Inoltre, a seconda della carta e/o del circuito utilizzati ed accettati, è possibile effettuare acquisti su Internet.

Le Carte di Pagamento si suddividono nelle seguenti tre macro-categorie:

- Carte di Debito;
- Carte di Credito;
- Carte Prepagate.

- La *Carta di Debito* è uno strumento che viene emesso da una banca a nome del titolare esclusivamente a fronte dell'esistenza di conto corrente, intestato al titolare stesso, presso il quale sono depositati i fondi che vengono utilizzati a copertura dei prelievi e dei pagamenti effettuati tramite la carta.

I limiti di prelievo/utilizzo della singola carta sono fissati in autonomia dalla banca emittente in funzione del profilo di rischio del cliente.

Le operazioni di pagamento effettuate con le carte di debito sono addebitate, previa verifica dell'esistenza dei fondi e/o il rispetto dei limiti di utilizzo, sul conto corrente ad esse collegate pressoché contestualmente alle transazioni effettuate.

- La *Carta di Credito* è uno strumento che viene emesso, o dalla Banca stessa o per il tramite di una banca, da specifiche società dette Acquirer.



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

Anche in questo caso la carta è emessa a nome del titolare esclusivamente a fronte dell'esistenza di conto corrente, intestato al titolare stesso o ad un terzo, presso il quale sono depositati i fondi che vengono utilizzati a copertura dei prelievi e dei pagamenti effettuati tramite la carta.

Differentemente da quanto accade per la carta di debito, la Carta di Credito può invece essere utilizzata indipendentemente dalla disponibilità di fondi sul conto corrente nel momento in cui avvengono sia le operazioni sia l'addebito delle somme dovute che, in genere, avviene una volta al mese ad una data prefissata.

Per tale ragione i limiti di utilizzo della singola carta sono fissati in base a range stabiliti dalla società emittente ma previa una vera e propria analisi di affidamento del cliente effettuata dalla banca che intrattiene il conto corrente (infatti, l'utilizzo di ATM per rifornirsi di contanti non è un "prelievo" ma un "anticipo").

Le carte di credito possono essere abilitate all'utilizzo su Internet.

- La *Carta Prepagata* è uno strumento di pagamento che incorpora un potere di acquisto pagato in via anticipata dal portatore della carta all'emittente, senza altro requisito di solvibilità o di detenzione di conti correnti. La carta può essere "ricaricata" sia in contanti sia previo trasferimento di fondi da un altro strumento di pagamento (ad esempio una carta di debito) o da un conto corrente (tramite bonifico). Le carte prepagate possono essere abilitate all'utilizzo su Internet, con l'indiscusso pregio legato al fatto che, anche nel caso di atti di pirateria informatica ("hackeraggio", ma anche in caso di smarrimento/sottrazione della carta), il danno massimo in cui eventualmente incorre il proprietario è la perdita del solo importo ancora presente sulla carta.

## Art. 2 - Identificativo Unico

- Per le *Carte di Debito* l'Identificativo Unico è costituito dal codice PIN da digitare, sulla tastiera presente su POS e ATM, abbinato all'utilizzo della carta stessa.
- L'Identificativo Unico delle *Carte di Credito* dipende dalle modalità di utilizzo:
  - per gli acquisti tramite POS è richiesta la digitazione del codice Identificativo Unico che è costituito da uno specifico codice PIN da digitare sulla tastiera presente sul POS o, in alternativa (dipende dall'apparecchiatura POS), è richiesta la firma dello scontrino di acquisto prodotto tramite il POS stesso, dopo aver "passato" la carta;
  - per l'anticipo contante tramite l'utilizzo di apparecchiature ATM è invece richiesto un Identificativo Unico che è costituito da uno specifico codice PIN da digitare sulla tastiera presente sull'ATM;
  - per gli acquisti su Internet, fermo restando che ogni circuito (Visa, MasterCard, American Express, ecc.) può possedere regole proprie, viene in genere richiesta la digitazione del Numero Identificativo della Carta che si trova sulla faccia della carta stessa, nonché il codice di tre cifre che si trova sul retro della carta (per American Express questo codice è di 4 cifre e si trova sul fronte della carta). In alcuni casi, ovvero, per gli acquisti effettuati presso i siti aderenti al servizio SecureCode, può venire richiesto l'inserimento di una ulteriore password secondo le regole definite dall'emittente della carta.
- Anche per le *Carte Prepagate* vale quanto indicato per le Carte di Credito con riferimento all'Identificativo Unico, con la particolarità che tramite l'utilizzo delle apparecchiature ATM è possibile effettuare anche altre operazioni, quali le ricariche ed altri pagamenti.

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e Orari di Cut Off

- Le disposizioni di ordini di pagamento tramite carte di pagamento vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |   |   |              |                               |
|------------------------|--------------------|---|---|--------------|-------------------------------|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite:                 |   |              |                               |
|                        |                    | Sportello                                       | Corporate Banking                               | Home Banking | ATM                           |
| Carte di Pagamento (*) | Feriale            | Canale attualmente non abilitato allo Strumento | Canale attualmente non abilitato allo Strumento | 18.00        | 7 giorni su 7<br>24 ore su 24 |
|                        | Semifestiva        |   |   | 13.15        |                               |

(\*) Tramite le modalità telematiche messe a disposizione da parte della banca è possibile dare disposizioni di addebito solo a valere su Carte Prepagate di proprietà (cioè dove la banca è Acquirer) emesse dalle banche del Gruppo Banco BPM.

- Oltre alle modalità telematiche messe a disposizione da parte della Banca di cui al precedente comma 1, le carte possono essere utilizzate per effettuare gli acquisti tramite:
  - POS (fisici e virtuali ed attraverso il Servizio Mobile Payments): la disponibilità di tale canale è legata ai giorni ed agli orari di apertura degli esercenti che accettano questa tipologia di pagamenti ed anche con riferimento ai circuiti da essi accettati;
  - Siti Internet: a fronte dei circuiti accettati per il pagamento dai diversi Siti, la disponibilità è di 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

- Non esistono deroghe rispetto a quanto previsto dalle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare su:
  - art. 2, comma 3 bis, per quanto attiene all'irrevocabilità dell'ordine di pagamento disposto per il tramite del beneficiario, mediante utilizzo di carte di pagamento, una volta che il consenso ad eseguire l'operazione sia stato dato al beneficiario;
  - art. 7 per quanto concerne il "blocco dello strumento di pagamento";
  - comma 1 dell'art. 11 per quanto concerne il "diritto al rimborso";
  - art. 12 per quanto concerne la "responsabilità del cliente per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento".

## MAV (MEDIANTE AVVISO)

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche dello strumento

- Il MAV è costituito da un bollettino prestampato utilizzato per i pagamenti di importo e scadenza predeterminati - generalmente utilizzato dagli enti pubblici, dai comuni, dalle scuole e università, ecc. - non preventivamente domiciliato presso una banca.
- Su istruzione dell'ente/azienda creditrice (beneficiario) la banca "assuntrice" predispone i bollettini di versamento che vengono inviati direttamente al debitore (pagatore), il quale può effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario esibendo il documento ricevuto. La banca "assuntrice" su richiesta del beneficiario potrà sollecitare le partite rimaste insolute mediante l'invio di un nuovo "bollettino di versamento".

### Art. 2 - Identificativo Unico

- L'identificativo Unico che consente al debitore di pagare un MAV è costituito dal "Numero MAV". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

2. Per poter disporre un MAV, il beneficiario (creditore) deve fornire alla banca "assuntrice" un insieme di dati anagrafici e di domiciliazione che consentono alla stessa di predisporre ed inviare al debitore il bollettino. Tali informazioni devono essere fornite tramite uno specifico "tracciato informatico", che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

1. Le disposizioni MAV vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |                                 |   |                      |                               |
|------------------------|--------------------|---------------------------------|---|----------------------|-------------------------------|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |   |                      |                               |
|                        |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**)                      | Home Banking         | ATM                           |
| MAV (*)                | Feriale            | 16.45                           | 11.00 (lato attivo)<br>16.00 (lato passivo) | 18.00 (lato passivo) | 7 giorni su 7<br>24 ore su 24 |
|                        | Semifestiva        | 13.15                           | 08.30                                       | 13.15 (lato passivo) |                               |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli orari di cut off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli orari di cut off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

## RAV (RUOLI MEDIANTE AVVISO)

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio

1. Il RAV è sostanzialmente simile al MAV ed è costituito da un bollettino prestampato utilizzato per i pagamenti di importo e scadenza predeterminati non preventivamente domiciliati presso una banca.

Il RAV è un tipo di bollettino che, come dice il suo nome "Ruoli Mediante Avviso", è utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio le sanzioni per violazione del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali.

2. Su istruzione dell'azienda creditrice (beneficiario) la banca "assuntrice" predispose i bollettini RAV di versamento che vengono inviati direttamente al debitore (pagatore), il quale può effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario, esibendo il documento ricevuto.

### Art. 2 - Identificativo Unico

1. L'Identificativo Unico che consente al debitore di pagare un RAV è costituito dal "Numero RAV". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.

2. Qualora il beneficiario (creditore) volesse far produrre alla Banca il RAV, deve fornire alla stessa (detta banca "assuntrice") un insieme di dati anagrafici e di domiciliazione che consentono alla stessa di predisporre ed inviare al debitore il bollettino. Tali informazioni devono essere fornite tramite uno specifico "tracciato informatico", che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

### Art. 3 - Tempi di esecuzione e Orari di Cut Off

1. Le disposizioni RAV vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |                                 |                        |                      |   |
|------------------------|--------------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|---|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |                        |                      |   |
|                        |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**) | Home Banking         | ATM   |
| RAV (*)                | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 16.00 (lato passivo)   | 18.00 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|                        | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30 (lato passivo)   | 13.15 (lato passivo) |   |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli orari di cut off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli Orari di Cut Off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

## RIBA (RICEVUTA BANCARIA)

### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del servizio

1. La Ricevuta Bancaria (comunemente RIBA) consiste in un documento, non riconducibile alla categoria dei titoli di credito, con cui il creditore (beneficiario) dichiara di aver ricevuto una somma di denaro versata a mezzo banca a saldo di una determinata fattura e costituisce lo strumento attraverso il quale la banca procede alla riscossione dell'importo indicato, secondo le istruzioni impartite dal cliente debitore (pagatore).

2. Le RIBA sono disposte - in formato cartaceo/magnetico o telematico - dal creditore alla propria banca (banca "assuntrice") e da quest'ultima trasmesse, attraverso un'apposita procedura interbancaria, alla banca "domiciliataria" la quale provvede ad inviare un avviso di pagamento al debitore, che dovrà disporre il pagamento.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

## Art. 2 - Identificativo Unico

1. L'Identificativo Unico che consente al debitore di individuare e pagare una RIBA è dato dal "Numero RIBA". L'ordine di pagamento si intende completo se, oltre all'Identificativo Unico sopra indicato, contiene tutti i seguenti dati necessari all'esecuzione dell'operazione di pagamento: importo, data pagamento richiesta, conto corrente di addebito.
2. Per poter disporre una RIBA il beneficiario (creditore) deve invece fornire alla banca "assuntrice" un insieme di informazioni che sono di "domiciliazione" (codici ABI e CAB della banca "domiciliataria") e di "identificazione" (dati anagrafici e Codice Fiscale o Partita IVA del debitore). Tali informazioni devono essere fornite tramite uno specifico "tracciato informatico", che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

1. Le disposizioni RIBA vengono eseguite nella giornata operativa di ricezione (così come definita all'art. 3 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento") tenendo conto dei seguenti Orari di Cut Off:

| Orari di Cut Off       |                    |                                 |   |   |   |
|------------------------|--------------------|---------------------------------|---|---|---|
| Strumento di Pagamento | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |   |   |   |
|                        |                    | Sportello                       | Corporate Banking (**)                      | Home Banking                                    | ATM   |
| RIBA (*)               | Feriale            | 16.45                           | 11.00 (lato attivo)<br>16.00 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato allo Strumento | Canale attualmente non abilitato allo Strumento |
|                        | Semifestiva        | 13.15                           | 08.30                                       |   |   |

(\*) Con "lato attivo" sono indicati gli orari di cut off entro i quali il beneficiario deve far pervenire le disposizioni alla Banca.

Con il termine "lato passivo" si intendono invece gli Orari di Cut Off che deve rispettare il cliente pagatore.

Quando non è indicata alcuna precisazione, si intende che l'orario è valido sia "lato passivo" sia "lato attivo".

(\*\*) Per le disposizioni inviate tramite la rete CBI l'orario è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva".

## Art. 4 - Rimando alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

1. Non esistono deroghe a quanto già indicato nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", con riferimento alle quali si richiama l'attenzione in particolare sul comma 2 dell'art. 5 per quanto concerne i "tempi di esecuzione".

## Sottosezione II - Strumenti di Pagamento che danno origine ad operazioni di pagamento disposte su iniziativa del beneficiario

### SEPA DIRECT DEBIT (SDD)

#### Art. 1 - Oggetto e caratteristiche del Servizio

1. Il "Sepa Direct Debit" (SDD) è un servizio di pagamento che consente l'esecuzione di operazioni di pagamento, che consente l'esecuzione di operazioni di pagamento, sulla base di una preventiva autorizzazione all'addebito del conto di pagamento rilasciata dal cliente pagatore al beneficiario (c.d. "mandato"). Il servizio è generalmente usato per regolare transazioni aventi natura commerciale e/o di utenza e consente l'esecuzione di operazioni di pagamento espresse in euro, singole o ricorrenti, senza limiti d'importo, che vengono regolate tra conti di pagamento detenuti dal creditore e dal debitore presso banche insediate nell'Area Unica dei Pagamenti Europei (SEPA). L'informazione relativa alle banche aderenti agli schemi del "SDD" può essere richiesta presso gli sportelli.

L'SDD si articola in due schemi di pagamento specifici:

- **"Schema Core"**: schema di pagamento di base riservato a soggetti che possono rivestire indifferentemente la qualifica di "consumatori", "non consumatori" e "microimprese".

Al suo interno - a partire dal 1° febbraio 2016 - sono ricomprese due particolari tipologie di SDD che presentano specificità in deroga alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento", che sono evidenziate al successivo art. 4;

- **SDD Core ad importo prefissato**: utilizzato quando l'importo dei singoli addebiti diretti è fisso ed è riportato sul "mandato" all'atto della sua sottoscrizione e, quindi, conosciuto ed accettato dal pagatore;
- **SDD Core finanziario**, utilizzato per l'incasso di operazioni collegate all'amministrazione di strumenti finanziari che ricadono nel disposto dell'art. 2 - comma 2 - lettera i) del D.Lgs. 11/2010 e s.m.i.;

- **"Schema B2B"** (acronimo di "Business To Business"): variante dello schema di pagamento di base riservato unicamente a soggetti che rivestono la qualifica di "non consumatore" o "microimpresa".

2. Il consenso all'esecuzione dell'operazione di pagamento consiste nell'autorizzazione preventiva all'addebito del conto del cliente pagatore conferita da quest'ultimo, o da persona dallo stesso facoltizzata, tramite apposito "mandato" debitamente sottoscritto e rilasciato direttamente al creditore beneficiario. Qualora vi siano accordi in tal senso tra debitore e creditore, il "mandato" può consistere anche in un documento firmato "elettronicamente". Il "mandato" riporterà, tra le altre, le informazioni relative all'identificativo unico del conto di pagamento del debitore.
3. L'operazione di pagamento s'intende autorizzata dal Cliente pagatore con il solo rilascio del "mandato" al creditore. Su richiesta del cliente la Banca può chiedere copia del "mandato" alla banca del creditore.
4. Le operazioni sono disposte su iniziativa del beneficiario, in possesso del "mandato", mediante addebito diretto del conto di pagamento del Cliente pagatore. Salvo che si tratti di un pagamento rientrante nella "Schema B2B", il Cliente pagatore non è tenuto a comunicare alla Banca il rilascio del "mandato", i relativi dati, la modifica o la revoca dello stesso.
5. Ricevuto il "mandato", il creditore beneficiario trasmette l'ordine di pagamento al proprio Prestatore di servizi di pagamento il quale lo trasmette a sua volta alla Banca per l'addebito del conto di pagamento indicato nel "mandato" stesso. E' obbligo del creditore beneficiario inviare al debitore, nella forma convenuta con quest'ultimo, una pre-notifica (es. fattura, bolletta) relativa alla disposizione di pagamento, almeno 14 giorni prima della data prevista per la scadenza, salvo diverso accordo.
6. Nel caso di pagamento trasmesso con specifico "mandato" in esecuzione di "Schema B2B" il Cliente deve dare conferma alla Banca, per iscritto o con le modalità tempo per tempo rese disponibili, preventivamente all'esecuzione del primo addebito riferito a ciascun "mandato", unitamente ai dati dell'autorizzazione sottoscritta presso il creditore beneficiario. La Banca esegue gli addebiti diretti trasmessi secondo lo "Schema B2B" quando sono coerenti con i dati delle autorizzazioni comunicate preventivamente alla Banca e qualora non sia intervenuta revoca del "mandato"; respinge l'addebito in caso contrario.
7. Il consenso del Cliente pagatore è revocabile secondo i termini generali previsti per gli addebiti diretti indicati nell'Art. 2 comma 4 delle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" mediante istruzione impartita alla Banca per iscritto o con le modalità tempo per tempo rese disponibili.

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- I conti di pagamento aperti presso la Banca sono automaticamente abilitati alla ricezione di addebiti diretti consistenti in "SDD", salvo contrarie indicazioni manifestate per iscritto dal Cliente all'atto dell'apertura di tali conti di pagamento o, successivamente, fatte pervenire alla Banca per iscritto, tramite lettera raccomandata o con le modalità tempo per tempo rese disponibili. Per i soli pagamenti che rientrano nello "Schema B2B", alla ricezione del primo addebito riferito a ciascun "mandato" la Banca deve ricevere dal Cliente l'autorizzazione allo sblocco del "mandato", di cui al precedente comma 6.
- E' in facoltà del cliente richiedere il blocco totale del conto di pagamento alla ricezione di addebiti diretti "SDD" ovvero il blocco selettivo riferito: i) ad un singolo creditore nominativamente individuato; ii) ad un singolo "mandato" singolarmente individuato; iii) ad una limitazione d'importo massimo; specificati nella richiesta scritta. La Banca provvede respingendo gli eventuali addebiti che dovessero venire trasmessi in difformità dalle istruzioni ricevute.

## Art. 2 - Identificativo Unico

- L'identificativo Unico che consente di individuare un singolo SDD è costituito dal "numero disposizione" il cui pagamento, si ricorda, è preventivamente autorizzato dal pagatore stesso tramite autorizzazione permanente di addebito in c/c (Mandato). L'identificativo Unico che consente di individuare un Mandato nel suo complesso è invece costituito dal "riferimento Mandato" (detto anche "ID Mandato"), dal codice "Creditor Identifier", dall'IBAN e dal "tipo Schema" (CORE/B2B).
- La presentazione delle disposizioni SDD da parte del cliente beneficiario è costituita da un insieme di informazioni, strutturate secondo uno specifico "tracciato informatico" che viene concordato all'atto della sottoscrizione da parte del cliente creditore di un apposito contratto relativo ai "Servizi di Incasso/Portafoglio".

## Art. 3 - Tempi di esecuzione e orari di Cut Off

- L'operazione di pagamento viene eseguita in base alla data di scadenza indicata nell'ordine di pagamento trasmesso dalla banca del beneficiario, mediante addebito del conto di pagamento con pari valuta.

| Orari di Cut Off           |                    |                                 |   |  |  |
|----------------------------|--------------------|---------------------------------|---|--|--|
| Strumento di Pagamento (*) | Giornata operativa | Modalità di esecuzione tramite: |   |  |  |
|                            |                    | Sportello                       | Corporate Banking (*)                       | Home Banking                                 | ATM  |
| SDD Schema CORE            | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 11.00 (lato attivo)<br>16.30 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio |
|                            | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30                                       |  |  |
| SDD Schema B2B             | Feriale            | 16.45 (lato passivo)            | 08.30 (lato attivo)<br>16.30 (lato passivo) | Canale attualmente non abilitato al servizio | Canale attualmente non abilitato al servizio |
|                            | Semifestiva        | 13.15 (lato passivo)            | 08.30                                       |  |  |

(\*) Per questo Strumento di Pagamento il Corporate Banking, tramite rete CBI, è attualmente l'unico canale tramite il quale è possibile per il beneficiario inviare disposizioni di pagamento (ed è in questo senso che tali operazioni vengono definite "lato attivo"): l'orario di cut off delle disposizioni inviate tramite la rete CBI è riferito al momento in cui il flusso è ricevuto dalla Banca, in qualità di "Banca Passiva". Con il termine "lato passivo" si intendono invece le azioni (di autorizzazione, revoca, ecc.) effettuabili dal cliente pagatore ed evidenziate al precedente art. 1.

## Art. 4 - Particolarità in deroga alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento"

- In deroga a quanto stabilito dall'Art. 11 comma 1 delle sopra riportate "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento" in tema di "Rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per il suo tramite", è escluso il diritto al rimborso per gli addebiti diretti trasmessi in base a "mandati" autorizzati e rilasciati secondo lo Schema B2B e, secondo lo Schema Core, con specifico riferimento alle tipologie "SDD Core ad importo prefissato" e "SDD Core finanziario".
- Per quanto non espressamente derogato, si rimanda alle previsioni contenute nelle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di pagamento", con riferimento alle quali si richiama in particolare modo l'attenzione sull'art. 2, commi 4 e 5, in tema di revoca del consenso.

## SOTTOSCRIZIONI

Se siete d'accordo con quanto sopra, La/Vi preghiamo di volerci restituire l'unita copia della presente da Lei/Voi sottoscritta, come da testo di seguito riportato, in segno di accettazione del contenuto della presente, delle relative clausole soggette a Sua/Vostra specifica approvazione e con le dichiarazioni pure ivi previste.

Distinti saluti.

BANCO BPM

Spett.le  
**BANCO BPM**

HO/ABBIAMO ricevuto la Vostra proposta dianzi riportata che di seguito sottoscrivo/sottoscriviamo in segno di integrale accettazione del contenuto della stessa.

Dichiaro/Dichiariamo che:

# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG DATA

- HO/ABBIAMO richiesto una copia completa del testo del presente contratto idonea per la stipula prima della sua conclusione e conseguentemente la Banca ci ha consegnato gratuitamente copia dello stesso testo contrattuale idoneo per la stipula ai fini di una previa ponderata valutazione del relativo contenuto;
- NON HO/NON ABBIAMO inteso avvalermi/ci del diritto di richiedere ed ottenere gratuitamente una copia completa del testo del presente contratto idoneo per la stipula prima della sua conclusione;
- la presente unitamente ai documenti allegati alla stessa è stata da me/noi firmata dopo l'apposizione del "sigillo di garanzia", che ne assicura l'inscindibilità e l'immodificabilità.

Data

Indirizzo

Firma/e:

Dichiaro/Dichiariamo di approvare specificamente - ai sensi e per gli effetti dell'art.1341, comma 2 cod.civ. - le seguenti clausole delle norme di cui alla riportata Vostra:

**"Condizioni Generali relative al Rapporto Banca-Cliente":**

- Art. 2 (reclami, mezzi di tutela stragiudiziale, mediazione finalizzata alla conciliazione, condizione di procedibilità);
- Art. 8, commi 2, 4 e 5 (revoca, modifica e cessazione dei poteri di rappresentanza);
- Art. 10 (diritto di pegno e ritenzione, cessioni di crediti e garanzie);
- Art. 11 (diritto di compensazione ed operatività dei diritti di compensazione e di garanzia nei confronti dei cointestatari);
- Art. 13 (modifica unilaterale delle condizioni);
- Art. 14 (modalità di verifica di comunicazioni ed ordini);
- Art. 17, comma 1 (foro competente).

**"Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento":**

- Art. 3, comma 6 (ricezione in caso di conversione valutaria);
- Art. 4, comma 2 (mancata comunicazione del rifiuto);
- Art. 6, comma 2 (disponibilità dei fondi in caso di conversione valutaria tra valute di cui almeno una di uno Stato non appartenente allo Spazio Economico Europeo);
- Art. 7 (blocco dello strumento di pagamento);
- Art. 8, comma 2 (termini di comunicazione di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto);
- Art. 9, commi 1 e 2 (prova della mancanza di autorizzazione a carico del Cliente "non consumatore" e diritto della Banca alla restituzione dell'importo indebitamente rimborsato);
- Art. 10, comma 3 (prova della non corretta esecuzione a carico del cliente "non consumatore");
- Art. 12, commi 1 e 2 (responsabilità del Cliente per utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento);
- Art. 13 (esclusione di responsabilità)
- Art. 15 (modifiche del Contratto Quadro).

**"Sicurezza dei pagamenti via Internet":**

- Art. 4 (Blocco di singole operazioni o dei servizi di pagamento);
- Art. 9, commi 4 e 5 (responsabilità del cliente nell'uso dei servizi di pagamento via internet).

**"Norme particolari per il Servizio Sepa Direct Debit (SDD)"**

- Art. 1, commi 2 e 7 (consenso e revoca del consenso), comma 8 (automatica abilitazione dei conti correnti al servizio "SDD", salvo indicazioni contrarie; obbligo di autorizzazione per ciascun "mandato" ricevuto tramite "Schema B2B");
- Art. 4 (particolarità in deroga alle "Norme Generali relative agli Strumenti ed ai Servizi di Pagamento").

Firma/e:



# CONTRATTO APERTURA RAPPORTI

NDG

DATA

Dichiaro/Dichiariamo che ho/abbiamo ricevuto una copia del presente contratto concluso tra lo scrivente/gli scriventi e la Banca, unitamente alla copia di tutti gli eventuali documenti allegati.

Firma/e:

---