

PSD - Payment Services Directive

Comunicazione ex D.Lgs. 11/2010 attuativo Direttiva 2007/64/CE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione sociale: Banco delle Tre Venezie Spa (con acronimo B.T.V. SPA)
Forma giuridica: Società per Azioni - *Capitale Sociale:* € 26.377.000,00
Sede Legale e Amministrativa: via G.B. Belzoni 65 - 35121 Padova (PD)
Numero di iscrizione al Registro Imprese di Padova, Codice Fiscale e Partita IVA: 04147080289
Numero REA: PD-376107 - Codice ABI: 03365.4 - Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Telefono: 049.8208411 - Fax: 049.8208401
Sito internet: www.bancodelletrevenezie.it - *E-mail:* info@bancodelletrevenezie.it

CHE COS'E' LA PSD

Lo scorso 1° Marzo è **entrato in vigore il Decreto Legislativo** che recepisce in Italia la Direttiva 2007/64/CE dell'Unione Europea "Payment Services Directive" (PSD), e regola la prestazione dei **servizi di pagamento** in euro o nella valuta di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo (*Rientrano in questo i 27 Paesi della Comunità Europea più Liechtenstein, Islanda e Norvegia*). I servizi di pagamento regolati da questa nuova normativa sono operazioni quali prelievi, depositi, bonifici, RiBa, RID, MAV, operazioni effettuate con carte di credito e di debito, operazioni effettuate mediante dispositivi di telecomunicazione, digitali o informatici, e altri servizi simili. Restano esclusi dalla nuova normativa i pagamenti effettuati tramite assegni e cambiali.

Le nuove regole armonizzano le diverse norme nazionali in tema di servizi di pagamento, al fine di creare un unico mercato europeo con gli **stessi diritti e obblighi in capo a tutte le banche** e garantiscono una sempre **maggior tutela per i clienti** attraverso un maggiore livello di trasparenza. Con l'entrata in vigore delle nuove disposizioni normative, il Banco delle Tre Venezie Spa ha provveduto ad **adeguare le proprie procedure operative** e a **modificare i contratti già in uso**, non solo per i nuovi clienti, ma anche per i clienti già in essere.

Le inviamo, in allegato, **le nuove norme contrattuali** conformi alla nuova normativa, che devono ritenersi applicabili ai rapporti da Lei intrattenuti con Banco delle Tre Venezie Spa, in modo che possa prendere visione completa e diretta delle modifiche intervenute.

Con l'auspicio di agevolare la consultazione delle modifiche introdotte dalla nuova normativa, troverà nelle successive sezioni:

- l'evidenza delle modifiche introdotte nei contratti con Lei intrattenuti dal Banco delle Tre Venezie Spa (Sezione A);
- la sintesi di alcuni cambiamenti di maggiore rilievo apportati dalla nuova disciplina (Sezione B).

Le ricordiamo comunque che il nostro personale è a disposizione per ogni eventuale informazione ed approfondimento in merito.

SEZIONE A: LE PRINCIPALI MODIFICHE INTRODOTTE NEI CONTRATTI

In relazione ai contratti già in essere alla data del 1 marzo 2010, la nuova normativa prevede che entro il 30 aprile 2010 il Banco comunichi ai propri clienti le condizioni contrattuali che risultano sostituite in forza della nuova normativa.

In merito alle principali modifiche introdotte nei contratti da Lei conclusi con il Banco, si precisa che, come peraltro stabilito dalla stessa normativa, alcune delle nuove disposizioni contrattuali presentano un contenuto integrativo rispetto alla disciplina di legge. Per tali disposizioni la normativa Le attribuisce la **facoltà di recedere entro sessanta giorni**, senza applicazione di oneri superiori a quelli che Lei avrebbe sostenuto in assenza delle suddette disposizioni.

Tale termine decorrerà dal ricevimento della presente comunicazione. **In caso di mancato esercizio di tale diritto, l'accordo su tali clausole potrà considerarsi perfezionato**, senza la necessità della sottoscrizione dei nuovi testi contrattuali.

Di seguito Le indichiamo dunque, per ciascun rapporto, le condizioni contrattuali relative ai servizi di pagamento che sostituiranno le corrispondenti clausole contenute nei contratti in essere e l'elencazione specifica delle clausole in relazione alle quali potrà esercitare il diritto di recesso di cui sopra.

Contratto di conto corrente – Bancomat – Home banking

Il Suo **contratto di conto corrente**, stipulato prima del 1 aprile 2010, contiene norme relative ai servizi di incasso e pagamento. A questi servizi di pagamento devono ritenersi applicabili le disposizioni riportate in allegato alla presente comunicazione, mentre resteranno ferme tutte le rimanenti ulteriori disposizioni che disciplinano il Suo conto corrente.

Allo stesso modo i **contratti di bancomat e home banking**, qualora da Lei già sottoscritti, includono norme relative ai servizi di pagamento ed all'uso degli strumenti di pagamento. A questi servizi e strumenti di pagamento devono ritenersi applicabili le disposizioni riportate in allegato alla presente comunicazione, ferme restando tutte le altre disposizioni di cui ai contratti bancomat e home banking non incompatibili con la disciplina di cui a detto allegato.

Le disposizioni contrattuali riportate in allegato alla presente comunicazione dovranno ritenersi prevalenti rispetto alla diversa disciplina contenuta nei contratti di conto corrente, bancomat, home banking da Lei sottoscritti.

Elenchiamo qui di seguito le **clausole**, tra quelle di cui all'allegato, **per le quali**, come sopra detto, **Le è attribuita specifica facoltà di recesso**.

- Modalità di comunicazione al Cliente delle informazioni sulle operazioni di pagamento di cui all'art. [4] (*Informazioni sulle Operazioni di Pagamento*), commi 1 e 2.
- Spese per il caso di richieste da parte del Cliente di informazioni supplementari, più frequenti o da comunicare con modalità diverse, di cui all'articolo [5] (*Richiesta da parte del Cliente di informazioni supplementari, più frequenti o da comunicare con modalità diverse*).
- Modalità di comunicazione previste nell'articolo [6] (*Modalità di comunicazione*).
- Modalità di prestazione e revoca del consenso all'esecuzione delle Operazioni di Pagamento ai sensi dell'articolo [7] (*Autorizzazione da parte del Cliente e revoca del consenso*), commi 1 e 4.
- Modalità di comunicazione da parte del Cliente delle operazioni non autorizzate, previste nell'articolo [8] (*Comunicazione da parte del Cliente di operazioni non autorizzate*), ultimo comma.
- Diritto per il Banco di procedere al blocco dello strumento di pagamento secondo quanto previsto dall'art. [14] (*Blocco degli strumenti di pagamento*).
- Tasso di cambio di riferimento e metodo di calcolo dell'interesse effettivo, data pertinente e indici o base presi in considerazione per la determinazione del tasso di cambio di riferimento secondo quanto previsto dall'art. [19] (*Operazioni di pagamento disposte dal beneficiario*) comma 2.
- Casi di esclusione del diritto allo storno di cui all'articolo [19], (*Operazioni di pagamento disposte dal beneficiario*), comma 3.
- Spese per recupero fondi, secondo quanto previsto dall'articolo [17] (*Identificativo unico/Codici identificativi*), comma 2; spese per la comunicazione al Cliente in caso di giustificato rifiuto del Banco di eseguire un ordine di pagamento secondo quanto previsto dall'articolo [22] (*Rifiuto*

degli ordini di pagamento), ultimo comma; spese per la revoca di un ordine di pagamento secondo quanto previsto dall'articolo [23] (*Irrevocabilità degli ordini di pagamento*), comma 5; diritto del Banco di trattenere le proprie spese dall'importo da trasferire al Beneficiario, secondo quanto previsto dall'articolo [24] (*Trasferimento degli importi degli ordini di pagamento*), comma 2; e, in generale, le spese applicabili ai servizi di pagamento specificate nel Documento di Sintesi relativo ai singoli servizi.

- Termini di esecuzione delle operazioni di pagamento ai sensi dell'articolo [25] (*Tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento, data valuta e disponibilità*), comma 1, lettera b).
- Possibilità per il Banco di apportare unilateralmente modifiche al contratto, con o senza preavviso, secondo quanto previsto nell'art. [28] (*Modifiche unilaterali del contratto quadro*) e modalità di comunicazione al Cliente di tali modifiche.
- Norme non applicate alla Clientela non classificabile come consumatore né come microimpresa previste nell'art. [32] (*Deroghe all'applicazione di norme del contratto quadro per clienti né consumatori né microimprese*).
- Norme non applicate alla Clientela classificabile come microimpresa previste nell'art. [33] (*Deroghe all'applicazione di norme del contratto quadro per clienti microimprese*).

SEZIONE B:

I CAMBIAMENTI DI MAGGIORE RILIEVO INTRODOTTI DALLA NUOVA DISCIPLINA

- **IBAN:** il codice IBAN viene adottato come "Identificativo unico" del beneficiario per l'esecuzione dei bonifici nazionali. In mancanza di indicazione dell'IBAN del beneficiario, non sarà più possibile eseguire tali operazioni.
- **TEMPI DI ESECUZIONE:** per i bonifici domestici ed esteri in euro e nelle valute ufficiali degli Stati membri non appartenenti all'area dell'Euro, sono previsti tempi di esecuzione particolarmente rapidi. In ogni caso il limite massimo per l'accredito delle somme al beneficiario non potrà superare i 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione della relativa disposizione di pagamento. A partire dal 1 gennaio 2012 il suddetto termine dovrà comunque essere ricondotto ad 1 giorno lavorativo.
- **DATA VALUTA:** la data valuta di addebito dei bonifici in uscita coinciderà con la data di esecuzione dell'operazione da parte della banca del Cliente ordinante; il conto corrente del Cliente beneficiario sarà accreditato nel giorno di ricezione dei fondi da parte della sua banca, con valuta nello stesso giorno (abolizione della prassi della cosiddetta "valuta antergata").
- **COMMISSIONI SUI PAGAMENTI:** le commissioni sui pagamenti potranno essere solo in modalità "Share", ossia divise fra pagatore/beneficiario e addebitate da ciascuna banca al proprio Cliente, nel caso in cui il pagamento non richieda una conversione di divisa presso la banca del pagatore.
- **OBBLIGHI INFORMATIVI PER IL CONSUMATORE:** previsione di nuovi strumenti informativi e specifici rispetto a quelli già previsti dalla normativa di settore. In particolare, maggior dettaglio informativo e messa a disposizione gratuita di tali informazioni.
- **COMUNICAZIONE DI OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O EFFETTUATE IN MODO INESATTO:** il Cliente potrà richiedere la rettifica delle operazioni di pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto, entro il termine massimo di 13 mesi (decorrenti dalla data di addebito nel caso di Cliente pagatore e da quella di accredito per il Cliente beneficiario) se Cliente consumatore o microimpresa; di 60 giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'estratto conto se Cliente non consumatore.
- **NOTIFICA DEL RIFIUTO:** è previsto un obbligo di notifica da parte della banca qualora l'esecuzione di un pagamento sia stata rifiutata, salvo i casi in cui tale comunicazione non sia contraria a norme di legge.
- **APPLICAZIONE DELLE SPESE IN CASO DI RECESSO:** la banca applicherà alla Clientela le spese fatturate periodicamente per i servizi prestati, in misura proporzionale al periodo precedente il recesso.

- **STRUMENTI DI PAGAMENTO:** la banca è tenuta ad assicurare al Cliente (i) dispositivi di sicurezza volti ad evitare l'effettuazione di operazioni di pagamento non autorizzate e (ii) strumenti utili alla comunicazione da parte del Cliente stesso nei casi di sottrazione, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento. Il Cliente dal canto suo è tenuto ad adottare tutte le misure di sicurezza volte a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento e a comunicare immediatamente alla banca i casi di sottrazione, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento.

CLAUSOLE CONTRATTUALI SERVIZI DI PAGAMENTO

Art. 1 - Ambito di applicazione e oggetto del contratto

1. Questo contratto si applica in presenza delle condizioni previste dal D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 e in particolare quando:

- i servizi di pagamento sono prestati in Euro o nella valuta ufficiale di uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo (attualmente 27 Paesi della Comunità Europea più Islanda, Liechtestein e Norvegia).

- il prestatore dei servizi di pagamento del Pagatore e del Beneficiario sono situati in uno Stato appartenente allo Spazio Economico Europeo.

L'articolo 25 (Tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento, data valuta e disponibilità del contratto) si applicherà comunque anche nel caso in cui uno solo dei prestatori di servizi di pagamento sia insediato nello Spazio Economico Europeo.

2. Questo contratto disciplina la fornitura da parte del Banco delle Tre Venezie Spa (di seguito, per brevità, la Banca) al Cliente dei seguenti servizi di incasso e pagamento e le condizioni di utilizzo dei seguenti servizi di pagamento: Giroconto, Bonifico / Sepa Credit Transfer (SCT), Disposizione permanente di pagamento, Ri.Ba. (Ricevuta Bancaria), MAV (Incasso Mediante Avviso), Bollettino Bancario, Pagamento utenze, Deposito/Prelievo di contante, Addebiti Diretti (RID e SDD – Sepa Direct Debit):

Questo contratto disciplina i suddetti servizi di pagamento anche se effettuati tramite: Home Banking e POS (solo se il Cliente non è un consumatore).

Gli strumenti di pagamento non emessi dalla Banca ma emessi da circuiti nazionali o internazionali sono regolati dai relativi contratti conclusi dagli emittenti.

Art. 2 - Rinvio al contratto di conto corrente

Le parti convengono che la fornitura dei servizi indicati all'art. 1 è disciplinata, oltre che dal presente contratto quadro, anche dalle disposizioni del contratto di conto corrente n. _____ stipulato in data _____

tra le stesse parti di questo contratto quadro, ed al quale le parti fanno espresso rinvio, e, qualora sottoscritte dal Cliente, le disposizioni del contratto Bancomat e/o Home Banking, POS (solo se il Cliente non è un consumatore).

In caso di incompatibilità prevalgono le disposizioni di questo contratto quadro.

Tutte le operazioni di addebito e di accredito derivanti dall'esecuzione delle operazioni di pagamento previste da questo contratto quadro, nonché l'applicazione delle spese, delle commissioni e dei tassi d'interesse e di cambio, sono contabilizzate nel conto corrente di cui al comma primo (di seguito il "Conto di Pagamento").

Tutta la documentazione alla quale questo contratto fa espresso rinvio è a disposizione del Cliente al momento della firma del contratto stesso.

Art. 3 - Informazioni sui servizi di pagamento

Il Cliente dichiara di aver ottenuto dalla Banca, in tempo utile prima della firma di questo contratto e a titolo gratuito, tutte le Informazioni Precontrattuali previste dalla normativa vigente e in particolare dichiara che :

- gli è stato messo a disposizione da parte della Banca il **Foglio Informativo** relativo a questo contratto;
- gli è stata consegnata dalla Banca **copia completa di questo contratto** idonea per la stipula e contenente tutte le Informazioni Precontrattuali.

Se il Cliente lo richiede, la Banca, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, fornirà a titolo gratuito, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo contratto.

Art. 4 - Informazioni sulle operazioni di pagamento

1. **Prima di effettuare ogni singola Operazione di Pagamento**, il Cliente Pagatore può chiedere alla Banca e ottenere informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione dell'operazione e sulle spese che il Pagatore deve corrispondere. In caso di pluralità di voci di costo, la Banca fornirà evidenza separata delle singole voci di costo. La Banca fornirà tali informazioni, a titolo gratuito, mediante le modalità di comunicazione previste dall'art. 6 ("Modalità di comunicazione").

2. La Banca fornisce, gratuitamente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il Cliente, con cadenza almeno mensile, un prospetto riepilogativo delle Operazioni di Pagamento eseguite con addebito/accredito sul Conto di Pagamento, che conterrà le seguenti informazioni:

- CRO/data/codice riferimento dell'operazione e l'indicazione dell'eventuale beneficiario o del debitore e le eventuali informazioni trasmesse da quest'ultimo;
- l'importo dell'operazione nella valuta in cui avviene l'addebito, o nella diversa valuta utilizzata per disporre l'ordine di pagamento o nella valuta in cui avviene l'accredito e il numero/codice identificativo dell'operazione;
- l'importo di tutte le spese relative all'Operazione di Pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la loro suddivisione, o l'importo degli interessi dovuti dal Cliente;
- nel caso di addebito: l'eventuale tasso di cambio utilizzato e l'importo dell'operazione dopo la conversione valutaria, nel caso di accredito: l'eventuale tasso di

cambio utilizzato e l'importo dell'operazione prima della conversione;

- la data valuta dell'addebito o dell'accredito.

Art. 5 - Richiesta da parte del Cliente di informazioni supplementari, più frequenti o da comunicare con modalità diverse

Il Cliente potrà richiedere alla Banca informazioni supplementari o più frequenti o con l'utilizzo di strumenti diversi rispetto a quanto già concordato.

In tali casi la Banca potrà addebitare al Cliente le relative spese concordate con il Cliente stesso. Dette spese devono essere adeguate e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti dalla Banca.

Art. 6 - Modalità di comunicazione

1. Le informazioni, le notifiche, le comunicazioni previste da questo contratto, ed ogni altra comunicazione che la Banca intende inviare **al Cliente**, saranno effettuate:

- agli sportelli della Banca
- mediante posta indirizzata al domicilio indicato dal Cliente
- mediante il sito web della Banca:

www.bancodelletrevenezie.it

- Home Banking
- Telefono/Fax
- SMS
- E-mail

2. Se non è diversamente previsto le informazioni, le notifiche, le comunicazioni previste dal presente contratto ed ogni altra comunicazione che il Cliente intende inviare alla Banca saranno effettuate personalmente agli sportelli della Banca o mediante lettera raccomandata o telegramma indirizzati alla filiale della Banca presso cui è aperto il Conto di Pagamento.

Art. 7 - Autorizzazione da parte del Cliente e revoca del consenso

1. La Banca esegue le Operazioni di Pagamento in presenza di fondi disponibili sufficienti sul Conto di Pagamento e dell'autorizzazione del Cliente Pagatore che, a tal fine, deve esprimere il suo **consenso**.

2. In mancanza del consenso l'Operazione di Pagamento è considerata non autorizzata.

3. Il consenso all'esecuzione di una Operazione di Pagamento o di una serie di Operazioni di Pagamento deve essere espresso:

- per le operazioni eseguite allo sportello, per mezzo della sottoscrizione della relativa disposizione;
- per le operazioni relative ai servizi di carte di debito/credito e Home Banking con le modalità previste nei relativi contratti.

4. Il Cliente deve rilasciare il proprio consenso all'Operazione di Pagamento, o ad una serie di Operazioni di Pagamento, prima che l'operazione stessa, o la prima di una serie di operazioni, sia eseguita.

5. Senza pregiudizio per quanto previsto nel successivo art. 23 (Irrevocabilità degli ordini di pagamento) di questo contratto, il Cliente può **revocare** in ogni momento il consenso già espresso, purché la revoca avvenga entro il termine di irrevocabilità previsto nel presente contratto.

6. Se il Cliente aveva prestato il consenso per una serie di Operazioni di Pagamento, la revoca del consenso comporta che le eventuali successive Operazioni di Pagamento non possono essere considerate autorizzate.

7. La revoca del consenso dovrà avvenire in forma scritta su documento cartaceo sottoscritto dal Cliente e consegnato alla

Banca o, laddove applicabile, dovrà essere documentata con una stampa del documento telematico che conferma che la Banca ha ricevuto la revoca del consenso.

8. Nel caso di servizi di addebito diretto, il consenso già espresso dal Cliente alla Banca, direttamente ovvero tramite il beneficiario, per le autorizzazioni permanenti all'addebito in conto di una serie di operazioni di pagamento mantiene la sua validità anche con riferimento ai servizi di addebito diretto previste dagli schemi definiti per l'area unica dei servizi di pagamento.

Art. 8 - Comunicazione da parte del Cliente di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto

In caso di Operazione di Pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, il Cliente potrà ottenere la rettifica dell'Operazione di Pagamento solo se ne dà comunicazione alla Banca senza indugio appena ne viene a conoscenza e in ogni caso entro 13 mesi a decorrere dalla data di addebito, se si tratta di Cliente Pagatore, dalla data di accredito, se si tratta di Cliente Beneficiario.

Il termine di 13 mesi non si applica nel caso in cui la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione del Cliente le informazioni relative all'Operazione di Pagamento di cui ai precedenti articoli 3 e 4 del contratto.

Un'Operazione di Pagamento si considera eseguita in modo inesatto quando la sua esecuzione non è conforme all'ordine o alle istruzioni impartite dal Cliente alla Banca.

Resta espressamente inteso che non è considerata effettuata in modo inesatto e non dà luogo a responsabilità per la Banca l'Operazione di Pagamento non eseguita per assenza o indisponibilità di fondi.

Il Cliente deve effettuare la suddetta comunicazione di un'Operazione di Pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto personalmente ad uno sportello della Banca, ovvero mediante telegramma, o mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

In deroga al termine di 13 mesi sopraindicato, qualora il Cliente non sia né consumatore, né microimpresa, si applicherà, quale termine per le comunicazioni alla Banca per Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto, 60 giorni dalla data di ricevimento dell'estratto conto.

Art. 9 - Prova di autenticazione ed esecuzione delle Operazioni di Pagamento

Se il Cliente afferma di non aver autorizzato un'Operazione di Pagamento già eseguita, o sostiene che un'Operazione di Pagamento è stata eseguita in modo non corretto, spetta alla Banca provare che l'Operazione di Pagamento è stata autorizzata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione.

Se il Cliente afferma di non aver autorizzato un'Operazione di Pagamento, l'utilizzo di uno strumento di pagamento emesso e fornito dalla Banca non è da solo elemento sufficiente per provare che il Cliente ha regolarmente autorizzato l'operazione ovvero che il Cliente ha agito in modo fraudolento o che non ha adempiuto, con dolo o colpa grave, a uno o più degli obblighi previsti dall'art. 13 (Utilizzo degli Strumenti di pagamento) del contratto.

Art. 10 - Responsabilità della Banca per le Operazioni di Pagamento non autorizzate - Rimborsi

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 8 (Comunicazione da parte del Cliente di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto), se un'Operazione di Pagamento non è stata autorizzata, la Banca accredita immediatamente sul Conto di

Pagamento del Cliente Pagatore l'importo dell'operazione medesima, gli interessi e le eventuali spese applicate.

In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere l'accredito di cui al primo comma di questo articolo, dandone immediata comunicazione al Cliente.

La Banca non è tenuta all'accredito di cui al primo comma quando è in grado di dimostrare che l'operazione era stata autorizzata o se la frode è stata accertata.

L'accredito di cui al primo comma non impedisce alla Banca di dimostrare anche successivamente che l'Operazione di Pagamento era stata autorizzata e di chiedere al Cliente ed ottenere la restituzione della somma accreditata.

Art. 11 - Strumenti di pagamento

1. Nel caso di utilizzo di strumenti di pagamento, il consenso del Cliente si intenderà espresso mediante l'utilizzo stesso degli strumenti di pagamento, come specificato nei relativi contratti.

2. La Banca, se emette degli strumenti di pagamento, si impegna nei confronti del Cliente a:

a) assicurare che i dispositivi di sicurezza che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento non siano accessibili da parte di soggetti diversi dal Cliente o da altro soggetto legittimato dal Cliente ad utilizzare lo strumento medesimo, fermi restando gli obblighi del Cliente previsti dall'art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento);

b) astenersi dall'inviare strumenti di pagamento che non siano stati richiesti esplicitamente dal Cliente, fatto salvo il caso della sostituzione per motivi di sicurezza e/o di efficienza di uno strumento di pagamento già consegnato;

c) assicurare che siano sempre disponibili mezzi adeguati per permettere al Cliente di effettuare efficacemente la comunicazione di cui all'art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento), comma 1, lett. b, nonché, nel caso previsto dall'art. 14 (Blocco degli strumenti di pagamento), comma 3, di chiedere la riattivazione o la sostituzione dello strumento di pagamento se la Banca non vi ha già provveduto. Dietro richiesta del Cliente, la Banca, per i 18 mesi successivi alla comunicazione, fornisce al Cliente i mezzi per poter dimostrare di aver effettuato detta comunicazione;

d) impedire qualsiasi utilizzo dello strumento di pagamento successivamente alla comunicazione prevista dall'art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento), comma 1, lett. b;

e) assumere su di sé i rischi derivanti dalla spedizione di uno strumento di pagamento o dei relativi dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo.

Art. 12 - Limiti di spesa degli strumenti di pagamento

In relazione agli strumenti di pagamento indicati nel precedente articolo, la Banca ed il Cliente Pagatore hanno concordato i limiti di spesa previsti dai contratti che disciplinano i singoli strumenti ed ai quali si fa qui espresso rinvio.

Art. 13 - Utilizzo degli strumenti di pagamento

1. Il Cliente abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento si impegna:

a) ad utilizzare il singolo strumento di pagamento secondo quanto previsto dal relativo contratto;

b) a comunicare immediatamente alla Banca, o al soggetto da questa indicato, non appena ne viene a conoscenza, lo smarrimento, la sottrazione, l'appropriazione indebita o l'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento secondo le modalità indicate nel relativo contratto.

2. Il Cliente, fin dal momento della ricezione dello strumento di pagamento, deve adottare tutte le misure idonee a garantire

la sicurezza dei dispositivi personalizzati (carte, codici di sicurezza) che ne consentono l'utilizzo.

Art. 14 - Blocco degli strumenti di pagamento

La Banca potrà bloccare l'utilizzo del singolo strumento di pagamento se ricorre un giustificato motivo connesso anche ad una sola delle seguenti eventualità:

- rischio per la sicurezza dello strumento;
- sospetto di un utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- significativo aumento del rischio di inadempimento da parte del Cliente Pagatore, nel caso di strumento di pagamento cui è connessa una linea di credito per il suo utilizzo.

In tali ipotesi la Banca informa il Cliente Pagatore del blocco, con le modalità previste dall'art. 6, indicandone le motivazioni. La Banca, ove possibile, informerà il Cliente prima che il blocco stesso sia operativo ovvero, al più tardi, immediatamente dopo, salvo che l'informazione non possa essere resa in quanto contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento.

Quando vengono meno le ragioni del blocco, la Banca provvede a sbloccare lo strumento di pagamento ovvero lo sostituisce con uno nuovo.

Art. 15 - Responsabilità del Cliente per utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento

Fatto salvo il caso di comportamento fraudolento, il Cliente **non sopporta le perdite** derivanti da utilizzi dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o indebitamente utilizzato:

a) se avvenuti successivamente alla comunicazione prevista dalla lettera b), comma 1, del precedente art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento);

b) se la Banca non ha osservato l'obbligo di cui alla lettera c), comma 2, del precedente art. 11 (Strumenti di pagamento).

Prima della comunicazione di cui alla lettera b), comma 1, del precedente art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento) il Cliente potrà sopportare le perdite derivanti da utilizzi indebiti dello strumento di pagamento smarrito o sottratto fino all'**importo massimo di Euro 150**, salvo che il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adempiuto all'obbligo di cui al comma 2 del precedente art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento).

Se il Cliente ha agito in modo fraudolento ovvero non ha adempiuto, con dolo o colpa grave, ad uno o più degli obblighi previsti dall'art. 13 (Utilizzo degli strumenti di pagamento), egli sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate e non si applica il limite massimo di Euro 150 previsto dal comma precedente.

Art. 16 - Spese

1. La Banca non può addebitare al Cliente le spese per l'adozione di misure preventive o correttive ai sensi del presente contratto.

2. Il Cliente autorizza altresì la Banca ad addebitare sul Conto di Pagamento, in relazione alle attività di seguito indicate, le spese (precisate nel *Documento di Sintesi del Conto di Pagamento o del Contratto del C.d.P.*), relative a:

a) comunicazione del rifiuto da parte della Banca, oggettivamente giustificato, di eseguire un'Operazione di Pagamento (articolo 16, comma 4, D.Lgs. 11/2010);

b) revoca da parte del Cliente di un ordine di pagamento oltre il limite stabilito (articolo 17, comma 5, D.Lgs. 11/2010);

c) collaborazione della Banca nel caso di tentativo di recupero dei fondi oggetto di un'Operazione di Pagamento eseguita sulla base di un codice identificativo unico

(IBAN/BIC) erroneamente indicato dal Cliente (articolo 24, comma 2, D.Lgs. 11/2010);

3. Se l'Operazione di Pagamento non comporta conversioni valutarie da parte del prestatore di servizi del Pagatore, il Pagatore ed il Beneficiario sostengono ciascuno le spese e le commissioni applicate dalla propria Banca o dal proprio prestatore di servizi di pagamento.

Nel caso di Operazioni di Pagamento che comportano conversioni valutarie la Banca si riserva di addebitare una commissione di cambio, come indicato nel Documento di Sintesi relativo al servizio prestato.

4. La Banca resta estranea ad ogni riduzione di prezzo effettuata dal Beneficiario di Operazioni di Pagamento disposte dal Cliente mediante utilizzo di carte di pagamento su POS, previste dal presente contratto. Il Beneficiario non può applicare spese per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento, come ad esempio, le carte di pagamento, fatte salve eventuali deroghe stabilite dalla Banca d'Italia per promuovere l'utilizzo degli strumenti di pagamento più efficienti ed affidabili.

Art. 17 - Identificativo unico/Codici identificativi

L'ordine di pagamento disposto dal Cliente si ritiene eseguito correttamente, per quanto concerne il Beneficiario e/o il conto corrispondente all'identificativo unico, quando è eseguito in conformità all'identificativo unico indicato dal Cliente.

Il Cliente che dispone un ordine di pagamento è pertanto responsabile della completezza ed esattezza dell'identificativo unico/dei codici identificativi del Beneficiario e/o del relativo conto.

La Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento quando il Cliente ha indicato un identificativo unico incompleto e/o inesatto.

La Banca resta esente da responsabilità anche se il Cliente, in aggiunta all'identificativo unico incompleto e/o inesatto, aveva fornito altre informazioni.

La Banca collaborerà ragionevolmente con il Cliente per il recupero delle somme oggetto dell'operazione e potrà addebitare al Cliente le spese sostenute per il recupero fondi.

Art. 18 - Esecuzione dell'Operazione di Pagamento

1. Fatto salvo quanto previsto nei precedenti articoli 8 (Comunicazione da parte del Cliente di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) e 17 (Identificativo unico/Codici identificativi) e nel successivo articolo 20 (Esclusione della responsabilità), la Banca è responsabile, nei confronti del Cliente Pagatore che ordina un'Operazione di Pagamento, della corretta esecuzione dell'ordine ricevuto e, in caso di mancata o di inesatta esecuzione, è tenuta a rimborsare senza indugio il Cliente ed a ripristinare la situazione del Conto di Pagamento come se l'operazione non avesse avuto luogo, fatta salva la possibilità per il Cliente di scegliere di non ottenere il rimborso e di mantenere l'esecuzione dell'operazione.

È fatto salvo il caso in cui l'inesatta esecuzione consiste nell'inosservanza dei tempi di esecuzione di cui all'art. 25 (Tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento, data valuta e disponibilità).

La Banca non è responsabile se è in grado di dimostrare che l'importo dell'operazione è effettivamente pervenuto alla banca del beneficiario in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 1, del D.Lgs. 11/2010.

2. Fatto salvo quanto previsto nei precedenti articoli 8 (Comunicazione da parte del Cliente di operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto) e 17 (Identificativo unico/Codici identificativi) e nel successivo articolo 20

(Esclusione della responsabilità), se l'Operazione di Pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario o per il suo tramite la Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario della corretta ed immediata trasmissione dell'ordine di pagamento alla banca del pagatore in conformità a quanto previsto dall'art. 20, comma 3, del D.Lgs. 11/2010 e del rispetto dell'art. 25 (Tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento, data valuta e disponibilità).

3. Nei confronti del Cliente Pagatore che è stato addebitato a fronte di un'Operazione di Pagamento disposta da un Beneficiario, o per il suo tramite, la cui mancata o inesatta esecuzione non rientra nella responsabilità della banca del Beneficiario, la Banca rimborserà senza indugio l'importo dell'operazione non eseguita o eseguita in modo inesatto al Cliente Pagatore e ripristina la situazione del Conto di Pagamento come se l'operazione non avesse mai avuto luogo.

4. La Banca, nel caso in cui sia responsabile della mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, risponde, nei confronti del Cliente, anche di tutte le spese ed interessi applicati al Cliente in relazione all'operazione non eseguita o inesattamente eseguita.

5. Indipendentemente dalla propria responsabilità la Banca, nel caso di un'Operazione di Pagamento non eseguita o non correttamente eseguita, si adopererà, su richiesta dal Cliente, senza indugio per rintracciare l'Operazione di Pagamento e ad informare il Cliente del risultato.

Art. 19 - Operazioni di Pagamento disposte dal Beneficiario o per il suo tramite

1. Nel caso in cui un'Operazione di Pagamento autorizzata e disposta su iniziativa del Beneficiario, o per il suo tramite, sia stata già addebitata nel Conto di Pagamento del Cliente Pagatore questo può chiedere alla Banca, salvo i casi di cui ai successivi commi 2 e 3, entro otto settimane dalla data dell'addebito, lo storno dell'intero importo addebitato se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo esatto dell'Operazione di Pagamento;
- l'importo addebitato supera l'importo che il Pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi, tenendo conto del suo precedente modello di spesa, delle condizioni di cui a questo contratto e delle circostanze del caso.

Su richiesta della Banca, il Cliente dovrà fornire i documenti e ogni altro elemento utile a comprovare l'esistenza delle condizioni sopra indicate.

2. Il Cliente Pagatore non ha diritto allo storno di cui al precedente comma quando l'importo addebitato supera quello che lo stesso Cliente avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi a causa di ragioni legate al cambio se è stato applicato il tasso di cambio di riferimento concordato con la Banca. Per la determinazione del Tasso di Cambio di riferimento, il metodo di calcolo dell'interesse effettivo, la data pertinente e l'indice o la base sono indicati nel documento di sintesi del contratto del conto di pagamento.

3. Il Cliente Pagatore non ha diritto allo storno di cui al primo comma di questo articolo se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- il Pagatore ha dato l'autorizzazione direttamente alla Banca e,
- limitatamente al caso in cui l'autorizzazione è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, le informazioni relative all'Operazione di Pagamento sono state fornite al Cliente Pagatore, o messe a sua disposizione, dalla Banca o dallo stesso Beneficiario,

almeno quattro settimane prima della esecuzione dell'Operazione di Pagamento.

4. La Banca procede allo storno entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del Cliente ovvero rifiuta lo storno dandone le motivazioni ed indicando gli organi cui il Cliente, se non accetta le motivazioni fornite, può rivolgersi per avanzare un reclamo.

Art. 20 - Esclusione della responsabilità della Banca

La Banca non è in nessun caso responsabile negli eventi di caso fortuito o di forza maggiore nonché nei casi in cui la Banca ha agito in conformità con i vincoli derivanti da altri obblighi di legge.

Art. 21 - Ricezione degli ordini di pagamento

1. Gli ordini di pagamento del Cliente Pagatore si intendono ricevuti dalla Banca nel momento in cui viene, a seconda dei casi,

- a) consegnata al Cliente copia, siglata dall'operatore di sportello, del modulo cartaceo contenente l'ordine sottoscritto dal Cliente, o
- b) ricevuto dal sistema informativo della Banca.

2. Gli ordini di pagamento del Beneficiario del Cliente o dello stesso Cliente che dispone l'ordine per il tramite del Beneficiario (pagamento mediante carta di credito/debito), si intendono ricevuti dalla Banca nel momento in cui viene messo a disposizione del sistema informativo della Banca il messaggio telematico proveniente dal Beneficiario (*se anch'egli Cliente della stessa Banca*) o dalla sua banca.

3. Gli Ordini di Pagamento si considerano ricevuti nella stessa giornata operativa se ricevuti nei termini indicati nella seguente tabella:

ORARI LIMITE (CUT-OFF) PER CANALE DI RICEZIONE		
CANALE	CUT-OFF GIORNATA LAVORATIVA	CUT-OFF GIORNATA SEMIFESTIVA
Ordine trasmesso in via telematica (Internet/Home Banking, CBI)	Ore 15.30 ricezione BTV	Ore 12.00 ricezione BTV
Bonifico singolo allo sportello	Orario di chiusura sportello	Orario chiusura sportello
Bonifici multipli allo sportello, su supporto cartaceo o magnetico (floppy disk)	Ore 10:00 ricezione BTV	Orario chiusura sportello della giornata operativa precedente

La ricezione dell'ordine dopo gli orari sopra specificati, comporta che l'ordine stesso sia considerato ricevuto la giornata operativa successiva.

La Banca si riserva comunque la possibilità di eseguire l'Ordine di Pagamento nella giornata operativa in cui l'ha ricevuto.

4. Nel caso in cui il Cliente e la Banca convengono che un determinato ordine di pagamento dello stesso Cliente deve essere avviato in un determinato giorno o alla fine di un determinato periodo o il giorno in cui il Cliente Pagatore mette a disposizione della Banca i fondi necessari, ai fini del rispetto dei tempi di esecuzione, il momento della ricezione coincide con il giorno convenuto.

Se il giorno convenuto cade in una giornata non operativa per la Banca, l'ordine si intende ricevuto la giornata operativa successiva.

Art. 22 - Rifiuto degli ordini di pagamento

Quando tutte le condizioni previste dal presente contratto quadro e dal contratto relativo al Conto di Pagamento sono soddisfatte, la Banca non può rifiutare l'esecuzione di un ordine di pagamento autorizzato, indipendentemente dalla circostanza che l'ordine provenga dal Pagatore o dal suo Beneficiario, o per il tramite di quest'ultimo, salvo che tale esecuzione sia contraria a disposizioni di leggi internazionali, comunitarie o nazionali.

Fatte salve eventuali disposizioni legislative internazionali, comunitarie o nazionali contrarie, la Banca, se rifiuta di eseguire un ordine di pagamento, deve darne immediata comunicazione al Cliente secondo le modalità di cui all'art. 6 (Modalità di comunicazione), e comunque entro i termini previsti per l'esecuzione del medesimo ordine (art. 25 - Tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento, data valuta e disponibilità), indicando, se possibile, le motivazioni nonché le modalità con cui il Cliente può correggere gli eventuali errori che hanno determinato il rifiuto.

La Banca, nel caso di giustificato rifiuto di esecuzione di un ordine di pagamento, può addebitare al Cliente le spese della comunicazione di cui al comma precedente.

Ai fini del rispetto dei tempi di esecuzione e della correttezza o esattezza dell'esecuzione, un ordine di pagamento di cui la Banca ha per giustificati motivi rifiutato l'esecuzione, si considera come non ricevuto, ai sensi dell'art. 21 (Ricezione degli ordini di pagamento).

Art. 23 - Irrevocabilità degli ordini di pagamento

1. Fatte salve le disposizioni di cui ai commi successivi, il Cliente non può revocare un ordine di pagamento dal momento in cui tale ordine è stato ricevuto dalla Banca, secondo quanto previsto dall'art. 21 (Ricezione degli ordini di pagamento).

2. Se l'Operazione di Pagamento è disposta su iniziativa del Beneficiario, o per il suo tramite, il Cliente Pagatore non può revocare l'ordine di pagamento dopo averlo trasmesso al Beneficiario o avergli dato il consenso ad eseguire l'Operazione di Pagamento.

3. Nel caso di addebiti diretti, e fatto salvo il diritto al rimborso di cui all'art. 19 (Operazioni di pagamento disposte dal Beneficiario), il Cliente Pagatore può revocare l'ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi/della scadenza, ovvero, nel caso di ordini di pagamento disposti ai sensi dell'art. 21 (Ricezione degli ordini di pagamento), comma quarto, non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato.

4. Decorsi i termini di cui ai commi precedenti, il Cliente può revocare un ordine di pagamento solo in base ad esplicito accordo con la Banca. Nel caso di cui ai commi 2 e 3 per la revoca dell'ordine è necessario anche il consenso del Beneficiario. La Banca si riserva il diritto di applicare le spese conseguenti alla revoca dell'ordine di pagamento in conformità a quanto previsto nel precedente articolo 16, comma 2, di questo contratto.

5. L'irrevocabilità dell'ordine di pagamento prevista dal presente articolo non pregiudica il diritto al rimborso che il Cliente Pagatore può vantare nei confronti del Beneficiario.

Art. 24 - Trasferimento degli importi degli ordini di pagamento

La Banca si impegna a trasferire la totalità dell'importo di ogni Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Pagatore, o di cui il Cliente sia Beneficiario, senza trattenere alcuna spesa dall'importo trasferito.

In deroga al comma precedente, la Banca ha il diritto di trattenere le proprie spese dall'importo ricevuto e da trasferire al Cliente Beneficiario prima di accreditarlo sul relativo Conto di Pagamento del Beneficiario. In questo caso, la Banca, nelle informazioni rese al Cliente Beneficiario, indica le spese separatamente dall'importo trasferito.

Art. 25 - Tempi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento, data valuta e disponibilità

In qualità di Banca del Pagatore, la Banca assicura:

- l'applicazione all'addebito del relativo importo nel Conto di Pagamento del Cliente di data valuta pari alla data dell'addebito stesso;
- che l'accredito a favore del Beneficiario sul conto della banca del Beneficiario avverrà entro la fine della terza giornata operativa successiva a quella della ricezione dell'ordine ai sensi dell'art. 21 (Ricezione degli ordini di pagamento).

Dal 01/01/2012 l'accredito a favore del Beneficiario sul conto della banca del Beneficiario avverrà entro la fine della giornata operativa successiva a quella della ricezione.

In qualità di banca del Beneficiario, la Banca:

- applica la valuta con pari data di quella dell'accredito dell'importo dell'operazione sul conto della Banca stessa e consente al Beneficiario la disponibilità dell'importo nella stessa giornata operativa in cui l'importo stesso è accreditato sul conto della Banca medesima;
- se l'ordine di pagamento è disposto su iniziativa del Beneficiario, o per il suo tramite, trasmette l'ordine al prestatore di servizi di pagamento del Pagatore entro i limiti di tempo convenuti tra la Banca ed il proprio Cliente Beneficiario. Nel caso di addebiti diretti, la Banca trasmetterà l'ordine nei tempi che consentono il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta.

Il presente articolo non si applica nel caso di rettifica di Operazioni di Pagamento non autorizzate o eseguite in modo inesatto o nel caso in cui siano intervenuti errori che hanno impedito la corretta esecuzione dell'operazione.

Art. 26 - Versamenti di contante

La Banca applica al versamento di contante sul Conto di Pagamento del Cliente, effettuato nella stessa valuta in cui il Conto di Pagamento è denominato, data valuta e disponibilità nella stessa giornata in cui è effettuato il versamento.

Al fine dell'applicazione della data valuta e della disponibilità di cui al comma precedente i versamenti effettuati in giornate non operative, ad esempio nel caso della cassa continua, si intendono effettuati nella giornata operativa successiva a quella del versamento.

Art. 27 - Durata e recesso

- Il presente contratto è a tempo indeterminato.
- Il Cliente può sempre recedere da questo contratto in qualsiasi momento, con effetto immediato, senza penalità e senza spese di chiusura.

3. La Banca può recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il Cliente. La Banca comunicherà il recesso al Cliente in forma scritta su supporto cartaceo o, in alternativa al supporto cartaceo, su altro supporto durevole concordato con il Cliente.

4. In ogni caso di recesso, il Cliente corrisponderà alla Banca le spese per i servizi, fatturate periodicamente, solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso. Se il Cliente aveva già pagato anticipatamente tali spese, la Banca rimborserà il Cliente in misura proporzionale.

Art. 28 - Modifiche unilaterali del contratto quadro

1. La Banca, fatto salvo quanto previsto al successivo punto 3, comunicherà al Cliente qualsiasi modifica di questo contratto quadro, nonché delle condizioni e delle informazioni ad esso relative, con un preavviso minimo di due mesi rispetto alla data prevista per la decorrenza della modifica.

Il Cliente potrà recedere dal contratto senza spese entro la data prevista per la decorrenza della modifica.

Se il Cliente non comunica alla Banca, entro la data prevista per la decorrenza della modifica, il suo espresso rifiuto, le modifiche si intenderanno accettate (art. 126 *sexies* TUB).

2. La Banca effettuerà la comunicazione di cui al precedente punto 1 per iscritto e su supporto cartaceo o, in alternativa al supporto cartaceo, su altro supporto durevole previamente concordato con il Cliente.

In questa comunicazione la Banca evidenzierà la formula "Proposta di modifica del contratto" e preciserà:

- che le modifiche si intenderanno accettate se il Cliente non comunica il suo espresso rifiuto entro la data prevista per la decorrenza della modifica e
- che il Cliente potrà recedere dal contratto prima della data prevista per la sua applicazione.

3. La Banca applicherà con effetto immediato e senza preavviso le modifiche dei tassi di interesse e di cambio, se esse sono più favorevoli per il Cliente.

La Banca potrà applicare con effetto immediato e senza preavviso le modifiche dei tassi di interesse e di cambio, anche se sfavorevoli al Cliente, solo se tali modifiche dipendono esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento concordati con il Cliente. In tal caso, se la modifica riguarda i tassi di interesse, la Banca dovrà informare tempestivamente il Cliente.

Art. 29 - Trattamento dati personali

La Banca può trattare, in conformità alla D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche ed integrazioni, i dati personali se ciò è necessario a prevenire, individuare e indagare casi di frode nei pagamenti.

Art. 30 - Reclami. Ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può eventualmente presentare i propri reclami alla Banca, per mezzo di lettera, che potrà essere consegnata anche al personale della Banca (che dovrà rilasciare ricevuta), oppure per telegramma, e-mail o telefax, indirizzati all'Ufficio Reclami della Banca.

L'Ufficio Reclami dovrà rispondere entro il termine massimo di trenta giorni.

Nel caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta dell'Ufficio Reclami, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Se la richiesta ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, a qualunque titolo, la controversia rientra nella

cognizione dell'ABF solo se l'importo richiesto non è superiore ad Euro 100.000 (centomila).

Il Cliente può presentare il ricorso anche a mezzo di un associazione di categoria.

Il Cliente deve redigere il ricorso utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario e reperibile anche presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Il Cliente deve inviare tempestivamente una copia del ricorso alla Banca a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario non può essere proposto qualora siano trascorsi più di **12 mesi** dalla presentazione del reclamo alla Banca.

L'Arbitro Bancario Finanziario adotterà una decisione nel termine di sessanta giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni della Banca, ovvero dalla scadenza del termine previsto per la presentazione di tali controdeduzioni. Il suddetto termine di sessanta giorni può esser sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo non superiore a sessanta giorni, dalla segreteria tecnica.

Il ricorso è gratuito per il Cliente, salvo il versamento di un importo di 20,00 Euro per contributo alle spese di procedura, che in caso di accoglimento anche solo parziale del ricorso verrà tuttavia rimborsato dalla Banca.

Presso ogni filiale della Banca il Cliente può trovare una Guida Pratica relativa all'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (Arbitro Bancario Finanziario).

Art. 31- Legge applicabile e foro competente

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra il Cliente e la Banca, quando il Cliente stesso non sia consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 2006), il foro competente per le azioni promosse dal Cliente è quello di Padova. La Banca ha invece facoltà di agire nei confronti del Cliente, oltre che in uno dei Fori competenti ai sensi degli artt. 18, 19 e 20 c.p.c. (Foro generale delle persone fisiche, Foro generale delle persone giuridiche e delle associazioni non riconosciute, Foro facoltativo per le cause relative ai diritti di obbligazione), anche nel Foro nella cui giurisdizione si trova la dipendenza della Banca presso la quale si è costituito il rapporto, o in quello nella cui giurisdizione si trova la sede centrale della Banca stessa.

Qualora il Cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo, è competente il Foro di residenza o domicilio eletto dal Cliente.

Art. 32 - Deroghe all'applicazione di norme del Contratto Quadro per clienti né consumatori né microimprese

Qualora il Cliente utilizzatore dei Servizi di Pagamento regolati dal presente contratto quadro non sia classificabile né

consumatore né microimpresa, si intendono totalmente derogate e quindi non applicate le norme contenute nei seguenti articoli:

- art. 3 (Informazioni sui Servizi di Pagamento) e art. 4 (Informazioni sulle Operazioni di Pagamento), ai sensi dell'art. 126-bis , comma 3, del TUB (Testo Unico Bancario);
- art. 7 (Autorizzazione da parte del Cliente e revoca del consenso), commi 5, 6 e 7, ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 9 (Prova di autenticazione ed esecuzione delle Operazioni di Pagamento), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 15 (Responsabilità del Cliente per utilizzo non autorizzato di Strumenti di Pagamento), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 16.1 (Spese), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 18 (Esecuzione dell'Operazione di Pagamento), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 19 (Operazioni di Pagamento disposte dal Beneficiario o per il suo tramite), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 23 (Irrevocabilità degli ordini di pagamento), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 27 (Durata e recesso), commi 2, 3 e 4, ai sensi dell'art. 126-bis , comma 3, del TUB (Testo Unico Bancario);
- art. 28 (Modifiche unilaterali del Contratto Quadro), commi 1 e 2, ai sensi dell'art. 126-bis , comma 3, del TUB (Testo Unico Bancario).

Art. 33 - Deroghe all'applicazione di norme del Contratto Quadro per clienti microimprese

Qualora il Cliente utilizzatore dei servizi di pagamento regolati dal presente contratto quadro sia classificabile quale microimpresa, si intendono totalmente derogate e quindi non applicate le norme contenute nei seguenti articoli:

- art. 3 (Informazioni sui Servizi di Pagamento) e art. 4 (Informazioni sulle Operazioni di Pagamento), ai sensi dell'art. 126-bis , comma 3, del TUB (Testo Unico Bancario);
- art. 19 (Operazioni di Pagamento disposte dal Beneficiario o per il suo tramite), ai sensi dell'art. 2, comma 4 del D.Lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- art. 27 (Durata e recesso), commi 2, 3 e 4, ai sensi dell'art. 126-bis , comma 3, del TUB (Testo Unico Bancario);
- art. 28 (Modifiche unilaterali del Contratto Quadro), commi 1 e 2, ai sensi dell'art. 126-bis , comma 3, del TUB (Testo Unico Bancario).