

## Regolamento delle carte di debito Deutsche Bank S.p.A. emesse a valere su conti correnti di tipologia aziendale

La Carta di Debito di tipologia aziendale (“**Carta**”) è emessa da Deutsche Bank S.p.A. con sede legale in Milano, Piazza del Calendario 3, 20126 Milano, Capitale Sociale Euro 412.153.993,80, C.F., P IVA e numero di iscrizione Registro Imprese di Milano 01340740156, Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, iscritta all’albo delle Banche e capogruppo del gruppo bancario Deutsche Bank a sua volta iscritto all’albo dei gruppi bancari, soggetta all’attività di direzione e coordinamento della Deutsche Bank AG Creditor ID IT890010000001340740156 - aderente al servizio SEDA (“**Banca**” o “**Emittente**”).

Tale Carta è collegata al conto corrente intestato all’ Azienda ed è rilasciata al dipendente facoltizzato ad operare su tale conto corrente (di seguito “**Cliente**” e/o “**Titolare**”). La Carta viene emessa su richiesta dell’Azienda a favore del proprio dipendente e consente al relativo Titolare sia di acquistare merci e/o servizi presso quegli esercenti convenzionati (“**Esercenti Convenzionati**”) che espongono la vetrofania che riproduce il marchio indicato nel modulo di richiesta (“**Marchio**”), che contraddistingue il Circuito Internazionale assegnato alla Carta, sia per ottenere denaro contante presso gli sportelli automatici ATM delle Banche che espongono il Marchio del Circuito Internazionale. Gli importi dei prelievi di contante e degli acquisti effettuati tramite la Carta vengono addebitati direttamente e per intero sul conto corrente dell’Azienda contestualmente all’utilizzo: è necessario, quindi, che le operazioni siano effettuate in presenza di fondi disponibili sul conto corrente.

Le suddette funzioni d’uso della Carta sono soggette alle condizioni e ai termini indicati in questo Regolamento. L’emissione e l’uso della Carta sono disciplinati, oltre che dal presente Regolamento, anche dalle Condizioni Economiche riportate nel Documento di Sintesi tempo per tempo in vigore che costituisce il frontespizio ed è parte integrante del Modulo di Richiesta della Carta.

Il presente Regolamento riporta un estratto delle norme del “Contratto Quadro del Conto Corrente, dei Servizi Aggiuntivi e delle Operazioni di Pagamento” attualmente in vigore che regolamentano la Carta.

In particolare:

Sezione I - NORME CHE DISCIPLINANO I SERVIZI DI PAGAMENTO REGOLATI IN CONTO CORRENTE;

Sezione II - NORME CHE REGOLANO LE CARTE DI DEBITO;

Sezione III - NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO LA MIA BANCA;

Sezione IV - INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 12, 13, 14 DEL REGOLAMENTO GENERALE EUROPEO N.679/2016 RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### Sezione I NORME CHE DISCIPLINANO I SERVIZI DI PAGAMENTO REGOLATI IN CONTO CORRENTE

#### ■ REGOLE COMUNI A TUTTI I SERVIZI DI PAGAMENTO

##### Art. 1 - Definizioni.

In questa Sezione 3 (di seguito “**Contratto Quadro PSD**”), si intendono per:

- (I.) “**Addebito Diretto**”: un Servizio di Pagamento per l’addebito del Conto di Pagamento del Cliente Pagatore in base al quale un’Operazione di Pagamento è disposta dal beneficiario in conformità al consenso dato dal Cliente Pagatore al beneficiario, al Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario ovvero alla Banca;
- (II.) “**Banca**”: la Deutsche Bank S.p.A.;
- (III.) “**Bonifico**”: l’accredito sul Conto di Pagamento del beneficiario tramite un’Operazione di Pagamento o di una serie di Operazioni di Pagamento effettuate a valere sul Conto di Pagamento del Cliente Pagatore ed eseguite dal Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Cliente Pagatore, sulla base di un’istruzione impartita da quest’ultimo;
- (IV.) “**Cliente**”: il/i titolare/i del Conto Corrente;
- (V.) “**Cliente Consumatore**”: il/i titolare/i di Conto Corrente persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- (VI.) “**Cliente Beneficiario**”: il Cliente quando è destinatario dei fondi oggetto di un’Operazione di Pagamento;
- (VII.) “**Cliente Pagatore**”: il Cliente quando è il pagatore di un’Operazione di Pagamento e i relativi importi sono addebitati sul Conto Corrente, sia nel caso in cui l’Ordine di Pagamento provenga dal medesimo Cliente sia nel caso in cui l’Ordine di Pagamento provenga dal beneficiario del Cliente stesso o per il suo tramite;
- (VIII.) “**Conto Corrente**”: il conto corrente di corrispondenza intrattenuto dal Cliente presso la Banca ed utilizzato per l’effettuazione delle Operazioni di Pagamento disposte o ricevute dal Cliente e disciplinate da questa Sezione;
- (IX.) “**Conto di Pagamento**”: qualsiasi conto detenuto da uno o più utilizzatori presso un Prestatore di Servizi di Pagamento per l’esecuzione di Operazioni di Pagamento;

- (X.) “**Data Valuta**”: la data di riferimento usata dal Prestatore di Servizi di pagamento per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un Conto di Pagamento;
- (XI.) “**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;
- (XII.) “**Identificativo Unico**”: la combinazione di lettere, numeri o simboli che il Cliente deve fornire alla Banca per identificare in modo certo il beneficiario di un’Operazione di Pagamento o il suo Conto di Pagamento (ad es. IBAN);
- (XIII.) “**Operazione di Pagamento**”: l’attività, posta in essere dal Cliente pagatore o per suo conto o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Cliente pagatore e il beneficiario;
- (XIV.) “**Operazione di Pagamento a Distanza**”: un’Operazione di Pagamento iniziata tramite internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza.
- (XV.) “**Operazione di Pagamento Attiva**”: l’Operazione di Pagamento disposta dal soggetto pagatore quale, ad esempio: 1. bonifici SEPA Credit Transfer (SCT); 2. Giroconto, inteso quale trasferimento di fondi tra conti intestati a persone diverse, ma entrambi intrattenuti presso la Banca; 4. MAV; 5. Ri.Ba; 6. pagamento di utenze domestiche ovvero imposte; 7. disposizioni permanenti di pagamento;
- (XVI.) “**Operazione di Pagamento Passiva**”: l’Operazione di Pagamento disposta dal soggetto beneficiario della stessa o per il suo tramite quale, ad esempio: il SEPA Direct Debit (SDD);
- (XVII.) “**Ordine di Pagamento**”: indica l’istruzione di un pagatore o di un beneficiario a un Prestatore di Servizi di Pagamento di eseguire un’Operazione di Pagamento;
- (XVIII.) “**Prestatore di Servizi di Pagamento**”: un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca;
- (XIX.) “**Prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto**”: un prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra un conto di pagamento per un pagatore, ivi espressamente inclusa la Banca;
- (XX.) “**Prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento**” o “**PISP**”: un prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento;
- (XXI.) “**Prestatore di servizi di informazione sui conti**” o “**AISP**”: un prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Informazione sul Conto;
- (XXII.) “**Prestatore di servizi di pagamento emittente strumenti di pagamento basati su carta**” o “**CISP**”: un prestatore di servizi di pagamento che emette carte, diverso dalla Banca cui il titolare della carta ha accesso un rapporto di conto;
- (XXIII.) “**SEE**”: Spazio Economico Europeo, comprensivo degli Stati membri dell’Unione Europea, l’Islanda, la Norvegia ed il Liechtenstein o di altri Paesi identificati di volta in volta dalla normativa di riferimento;
- (XXIV.) “**Servizio di Pagamento**”: le seguenti attività: 1) servizi che permettono di depositare contanti sul Conto Corrente nonché tutte le operazioni richieste per la gestione del Conto Corrente; 2) servizi che permettono prelievi in contante dal Conto, nonché tutte le operazioni richieste per la gestione del Conto Corrente; 3) esecuzione di Ordini di Pagamento sul Conto Corrente, su un altro Conto di Pagamento presso la Banca ovvero su Conto di Pagamento presso altro Prestatore di Servizi di Pagamento (Addebiti Diretti, operazioni mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi, bonifici); 4) esecuzione di Ordini di Pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore del Servizio di Pagamento (Addebiti Diretti, operazioni mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi, bonifici); 5) emissione e/o acquisizione di Strumenti di Pagamento; 6) rimessa di denaro; 7) l’esecuzione del Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento ove il consenso del Cliente ad eseguire l’Operazione di Pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all’operatore del sistema o della rete di comunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra il Cliente ed il fornitore del Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento; 8) l’esecuzione del Servizio di Informazione sul Conto Corrente ove il consenso del Cliente ad ottenere l’informazione sul Conto Corrente sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e l’informazione sul Conto Corrente sia fornito all’operatore del sistema o della rete di comunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra il Cliente ed il fornitore del Servizio di Informazione sul Conto Corrente;
- (XXV.) “**Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento**”: il servizio prestato da un soggetto terzo che dispone l’ordine di pagamento su richiesta del Cliente relativamente al Conto Corrente;
- (XXVI.) “**Servizio di informazione sul Conto**”: un servizio online che fornisce informazioni consolidate relativamente al Conto Corrente o all’insieme dei conti di pagamento detenuti dal Cliente presso la Banca o presso altri Prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto;
- (XXVII.) “**Strumento di Pagamento**”: qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra il Cliente e la Banca, di cui si avvale il Cliente per dare alla Banca un Ordine di Pagamento;

(XXVIII.) “Terze Parti – Third Party Providers” o “TPP”: i prestatori di servizi di pagamento che esercitano il Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento o il Servizio di Informazione sul Conto.

**Art. 2 - Ambito di applicazione, tipologia di Servizi di Pagamento, conclusione del contratto.** Fatto salvo quanto disposto nei paragrafi che seguono, le norme del Contratto Quadro PSD si applicano a tutti i Servizi e Operazioni di Pagamento prestati nell’Unione Europea.

Ai Servizi e Operazioni di Pagamento in una valuta diversa da quella di uno Stato membro dell’Unione Europea, a condizione che anche il Prestatore di Servizi di Pagamento della controparte sia insediato nell’Unione Europea, si applicano le norme del Contratto Quadro PSD per quanto riguarda le parti dell’operazione di pagamento effettuate dalla Banca. A tali operazioni non si applicano le previsioni relative ai tempi di esecuzione degli ordini di cui all’art. 8 e all’art. 6 della Sottosezione 3(a), quelle relative all’obbligo per la Banca di trasferire l’intero importo al beneficiario di cui all’art. 16 e quelle relative all’obbligo per la Banca di applicare la data di ricezione dei fondi quale Data Valuta e rendere i disponibili i fondi dopo la ricezione di cui all’art.8.

Ai Servizi e Operazioni di Pagamento in qualsiasi valuta, laddove il Prestatore di Servizi di Pagamento della controparte non sia insediato nell’Unione Europea, si applicano le norme del Contratto Quadro PSD ad eccezione delle previsioni relative ai rimborsi relativi alle Operazioni di Pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite di cui all’art. 8 della Sottosezione 3(b), quelle relative ai tempi di esecuzione degli ordini di cui all’art. 8 e all’art. 6 della Sottosezione 3(a), quelle relative all’obbligo per la Banca di trasferire l’intero importo al beneficiario di cui all’art. 16 e quelle relative alla responsabilità e all’esercizio del diritto di regresso della Banca di cui all’art. 11.

Le norme generali del Contratto Quadro PSD si applicano ai Servizi di Pagamento regolati in Conto Corrente prestati tempo per tempo dalla Banca, con le integrazioni riportate rispettivamente nelle Sotto Sezioni: 3(a) relativamente alle Operazioni di Pagamento Attive; 3(b) relativamente alle Operazioni di Pagamento Passive; 3(c) relativamente ai pagamenti a credito del Conto Corrente (ad es. bonifici con accredito dei fondi sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario predisposti da un terzo).

La conclusione di questo contratto e le modalità di sottoscrizione della modulistica e delle disposizioni impartite in esecuzione dello stesso sono regolate dall’art. 1 delle “Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e i servizi connessi” di cui al Capitolo 1, Sezione 1 del Contratto Quadro.

Trovano applicazione ai Servizi di Pagamento, laddove compatibili con quelle di cui alla presente Sezione, anche le previsioni del Capitolo 1, Sezione 1 del Contratto Quadro.

### **Art. 3 - Informazioni relative alle Operazioni di Pagamento**

Prima dell’effettuazione di ogni singola Operazione di Pagamento, il Cliente Pagatore ha il diritto di richiedere i termini massimi di esecuzione, la quantificazione delle spese per l’effettuazione dell’Operazione di Pagamento interessata e, se in caso di pluralità di voci di costo, dell’indicazione analitica di tali spese, nonché la quantificazione di eventuali spese imposte per l’utilizzo di un determinato Strumento di Pagamento. Dette informazioni sono contenute nel foglio informativo del conto corrente (di seguito, il “**Foglio Informativo del Conto Corrente**”) e nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

Inoltre, in caso di Operazione di Pagamento in valuta diversa da quella in cui è denominato il Conto Corrente, la Banca mette a disposizione del Cliente l’indicazione del tasso di cambio che sarà applicato all’Operazione di Pagamento

Dopo l’effettuazione di un’Operazione di Pagamento, la Banca fornisce, periodicamente, al Cliente, nel rendiconto periodico, le informazioni previste dalla normativa di riferimento. Tale informativa periodica è prodotta su supporto cartaceo ovvero su supporto durevole. Qualora il Cliente, in qualità di Pagatore o Beneficiario, richieda alla Banca informazioni ulteriori o più frequenti, ovvero la trasmissione di informazioni con strumenti diversi rispetto a quanto concordato con la Banca, il Cliente è tenuto a corrispondere le relative spese indicate nel documento di sintesi dei servizi accessori del Conto Corrente.

### **Art. 4 - Autorizzazione e revoca di un’Operazione di Pagamento**

Il Cliente deve manifestare il proprio consenso - reso in conformità alle modalità richieste a seconda della tipologia di operazione - all’Operazione di Pagamento, o ad una serie di Operazioni di Pagamento, prima che la stessa, ovvero la prima della serie, sia eseguita. Il Cliente è pertanto tenuto ad impartire l’Ordine di Pagamento relativo ad una Operazione di Pagamento nella forma e secondo la procedura prevista per ciascun Strumento di Pagamento, ovvero, ove non espressamente previsto, in forma scritta.

Qualora il Cliente non presti il consenso nelle forme pattuite e secondo le procedure previste dai singoli Servizi di Pagamento, la Banca considera l’operazione come non autorizzata.

Il consenso deve essere prestato prima dell’esecuzione di una Operazione di Pagamento. Solo qualora concordato di volta in volta per iscritto tra la Banca ed il Cliente, l’autorizzazione può essere concessa dopo l’esecuzione di una Operazione di Pagamento.

Il consenso a eseguire operazioni di pagamento può anche essere prestato tramite il beneficiario o il PISP con le modalità previste dal Capitolo 2, Sezione I, Sottosezione A relativa ai rapporti con i TPP nell’ambito del Servizio La Mia Banca.

Il Cliente ha il diritto di revocare il consenso all’esecuzione di un’Operazione di Pagamento in qualsiasi momento prima che il relativo Ordine di Pagamento sia divenuto irrevocabile ai sensi del successivo art. 5 (Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento) e di quanto indicato nel Foglio Informativo del Conto Corrente. La revoca del consenso all’esecuzione di un’Operazione di Pagamento da parte del Cliente è prestata nelle forme e secondo le procedure previste per ciascun Strumento di Pagamento ovvero, ove non espressamente previsto, in forma scritta. Nel caso di revoca del consenso relativa ad una serie di Operazioni di Pagamento, la revoca produce effetti unicamente per le Operazioni di Pagamento non ancora eseguite.

### **Art. 5 - Ricezione e revocabilità di un Ordine di Pagamento**

Il Cliente deve trasmettere alla Banca un Ordine di Pagamento con le modalità indicate per ciascun Servizio di Pagamento o, in mancanza, nelle pattuizioni previste nel Contratto Quadro. Il Cliente prende atto dei termini fissati dalla Banca e indicati nei Fogli Informativi

del Conto Corrente per la ricezione degli Ordini di Pagamento, decorsi i quali gli Ordini di Pagamento sono tutti considerati come ricevuti nella Giornata Operativa successiva a quella nella quale sono stati effettivamente ricevuti dalla Banca. Un Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca quando è entrato nella disponibilità della Banca.

Un Ordine di Pagamento può essere revocato dal Cliente prima che lo stesso sia ricevuto dalla Banca ai sensi di quanto previsto al precedente paragrafo, salvo quanto previsto nei Fogli Informativi del Conto Corrente relativamente agli Ordini di Pagamento da eseguire in un determinato giorno. La revoca di un Ordine di Pagamento deve risultare da un documento cartaceo sottoscritto dal Cliente oppure, ove applicabile, deve essere documentata con una stampa del documento telematico che conferma la presa in carico della revoca dell’Ordine di Pagamento da parte della Banca.

Se l’Operazione di Pagamento è disposta da un PISP – secondo le modalità previste dal Capitolo 2, Sezione I, Sottosezione A relativa ai rapporti con i TPP nell’ambito del Servizio La Mia Banca - o su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il Cliente Pagatore non può revocare l’Ordine di Pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre o ad eseguire l’Operazione di Pagamento al PISP o al beneficiario.

Salvo sia diversamente previsto in questa Sezione, la revoca dell’Ordine di Pagamento determina l’automatica revoca della relativa Operazione di Pagamento. Scaduto il termine entro il quale il Cliente può revocare un Ordine di Pagamento ai sensi di quanto disposto nel presente articolo, l’Ordine di Pagamento può essere revocato solo con il consenso della Banca. In caso di Operazione di Pagamento disposta tramite il beneficiario è necessario ottenere anche il consenso del beneficiario. In caso di Operazione di Pagamento disposta tramite PISP – secondo le modalità previste dal Capitolo 2, Sezione I, Sottosezione A relativa ai rapporti con i TPP nell’ambito del Servizio La Mia Banca - è necessario ottenere anche il consenso del PISP. Nel caso di revoca concordata, la Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per revocare l’Ordine di Pagamento e/o l’Operazione di Pagamento.

### **Art. 6 - Identificativo Unico**

Il Cliente deve fornire alla Banca - nel momento in cui trasmette un Ordine di Pagamento - l’Identificativo Unico dell’Operazione di Pagamento di cui chiede l’esecuzione nella forma indicata nella tabella riportata sul Foglio Informativo del Conto Corrente ovvero su altri moduli resi disponibili dalla Banca alla clientela. La Banca deve eseguire l’Operazione di Pagamento in conformità all’Identificativo Unico fornito dal Cliente. Se l’Operazione di Pagamento è eseguita in base all’Identificativo Unico fornito dal Cliente, la stessa deve essere considerata eseguita a favore del corretto beneficiario. Se il Cliente fornisce alla Banca informazioni ulteriori rispetto all’Identificativo Unico, la Banca non è tenuta a verificare le ulteriori informazioni ricevute ed è responsabile unicamente per l’esecuzione dell’Operazione di Pagamento in base all’Identificativo Unico.

Se il Cliente ha fornito alla Banca un Identificativo Unico inesatto, la Banca non è responsabile per la mancata esecuzione o per l’esecuzione inesatta dell’Operazione di Pagamento e non si applica quanto previsto all’art. 10. Tuttavia, in tale caso, la Banca si adopera - per quanto ragionevolmente possibile - per recuperare i fondi trasferiti in modo inesatto e, qualora non fosse possibile il recupero dei fondi, la Banca si impegna a fornire al Cliente, previa richiesta scritta del Cliente, ogni informazione utile ai fini di tutela del Cliente stesso.

La Banca può addebitare al Cliente le spese effettivamente sostenute per il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto fornito dal Cliente.

### **Art. 7 - Sospensione e rifiuto di Operazioni di Pagamento da parte della Banca**

Quando tutte le condizioni previste dalla presente Sezione sono soddisfatte, la Banca non può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento autorizzato, indipendentemente dal fatto che tale Ordine sia disposto dal Cliente, anche tramite un PISP – secondo le modalità previste dal Capitolo 2, Sezione I, Sottosezione A relativa ai rapporti con i TPP nell’ambito del Servizio La Mia Banca - o dal beneficiario o per il tramite di quest’ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell’Unione Europea o nazionale.

La Banca può sospendere o rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento autorizzato se: (i) l’Ordine di Pagamento non ha i requisiti previsti da questa Sezione o dalle pattuizioni previste per ciascun Servizio di Pagamento, incluso il caso in cui sul Conto Corrente non sono disponibili fondi (comprensivi di eventuali spese) sufficienti per l’esecuzione integrale l’Ordine di Pagamento; (ii) l’esecuzione dell’Ordine di Pagamento è contraria a norme nazionali o dell’Unione Europea; (iii) il rifiuto è consentito da norme di legge o regolamentari.

In caso di sospensione o di rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento, la Banca comunica al Cliente, a mezzo di comunicazione scritta, telefonicamente con la massima sollecitudine ovvero con le modalità indicate per ciascun Servizio di Pagamento e – al più tardi – entro i termini di esecuzione dell’Operazione di Pagamento, le seguenti informazioni: (i) l’avvenuto rifiuto di eseguire un Ordine di Pagamento; (ii) le motivazioni del rifiuto, salvo che non sussistano ragioni che impongono alla Banca di non portare tali motivazioni a conoscenza del Cliente; (iii) ove possibile, la procedura per correggere gli eventuali errori materiali imputabili al Cliente che hanno determinato il rifiuto dell’Ordine di Pagamento. Ai fini dell’esecuzione, in caso di legittimo rifiuto, l’Ordine di Pagamento si considera come non ricevuto dalla Banca; in caso di sospensione, l’Ordine di Pagamento si intende ricevuto dalla Banca quando vengono meno le ragioni della sospensione stessa.

La Banca non deve comunicare il rifiuto ai sensi del precedente paragrafo se tale comunicazione è contraria a ragioni di ordine pubblico, di pubblica sicurezza, disposizioni di legge o regolamento.

### **Art. 8 - Tempi di esecuzione degli ordini, data valuta e disponibilità dei fondi**

Le informazioni sui tempi di esecuzione delle singole Operazioni di Pagamento sono indicate nei Fogli Informativi del Conto Corrente e di ciascun Servizio di Pagamento e nei relativi Documenti di Sintesi.

La Data Valuta dell’accredito sul Conto di Pagamento del Cliente Beneficiario non può essere successiva alla Giornata Operativa in cui l’importo dell’Operazione di Pagamento viene accreditato sul conto della Banca.

Purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e valuta di uno Stato Membro, oppure tra le valute di due Stati Membri, la Banca assicura al Cliente

Beneficiario che l'importo dell'Operazione di Pagamento sia a disposizione del Cliente Beneficiario non appena tale importo è accreditato sul conto della Banca, ovvero nella stessa Giornata Operativa di ricezione dell'Ordine di Pagamento per i pagamenti gestiti unicamente dalla Banca. Qualora la Banca sia l'unico Prestatore di Servizi di Pagamento coinvolto nell'Operazione di Pagamento, la Data Valuta dell'accredito sul Conto di Pagamento del Cliente in qualità di Beneficiario, coincide con la stessa Giornata Operativa di ricezione dell'ordine di pagamento.

Dal momento della ricezione dell'Ordine di Pagamento impartito dal Cliente Pagatore, la Banca accredita l'importo dell'Operazione di Pagamento sul conto del Prestatore di Servizio di Pagamento del beneficiario entro il termine stabilito nel Foglio Informativo del Conto Corrente. La Banca, in qualità di Prestatore di Servizi di Pagamento del Cliente Beneficiario, applica quale Data Valuta quella in cui l'importo è accreditato sul conto della Banca e rende disponibile l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente del Cliente Beneficiario non appena i fondi sono accreditati sul conto della Banca medesima. Nel caso di Addebiti Diretti, la Banca deve trasmettere l'Ordine di Pagamento in tempo utile per effettuare l'Operazione di Pagamento entro la data di scadenza convenuta tra il Cliente Beneficiario ed il soggetto pagatore.

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

Il Cliente prende atto che, nonostante quanto precede, le previsioni relative alla Data Valuta e disponibilità dei fondi del presente art. 8 non si applicano alle operazioni di rettifica di Operazioni di Pagamento eseguite in modo inesatto, non eseguite o non autorizzate.

#### **Art. 9 - Rettifica di Operazioni di Pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto**

Il Cliente ha diritto che un'Operazione di Pagamento sia rettificata se comunica alla Banca che la stessa non era stata autorizzata ai sensi del precedente art. 4 ovvero è stata eseguita in modo inesatto, secondo la definizione di cui al successivo art. 10. Non appena sia stato in grado di rilevare l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, il Cliente deve presentare senza indugio alla Banca la richiesta di rettifica per iscritto. Nel solo caso di Operazione di Pagamento non autorizzata, la Banca si riserva di chiedere al Cliente, anche successivamente alla presentazione della richiesta di rettifica, la produzione della denuncia presentata presso le competenti Autorità di Pubblica Sicurezza. In ogni caso, la richiesta di rettifica deve essere effettuata entro il termine perentorio di 13 (tredici) mesi decorrenti dalla data di addebito o di accredito, a seconda dei casi, dell'importo dell'Operazione di Pagamento contestata sul Conto Corrente. Il termine di 13 (tredici) mesi non si applica nel caso in cui la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione del Cliente – nelle tempistiche da quest'ultimo scelte – le informazioni obbligatorie relative all'Operazione di Pagamento, previste dalla normativa per i Servizi di Pagamento.

#### **Art. 10 - Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di Pagamento**

Un'Operazione di Pagamento è considerata eseguita "in modo inesatto" o "non eseguita" se l'esecuzione non è conforme alle disposizioni del Contratto Quadro PSD ovvero all'Ordine di Pagamento, ivi espressamente incluso l'Identificativo Unico. In caso di mancata o inesatta esecuzione di un Ordine di Pagamento a debito del Conto Corrente, fatta salva qualsiasi altra disposizione contenuta nel Contratto Quadro PSD, la Banca è responsabile nei confronti del Cliente, a meno che non sia in grado di provare al Cliente Pagatore ed eventualmente al Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'Operazione.

Se sussiste la responsabilità della Banca ai sensi del precedente paragrafo:

- il Cliente Pagatore ha diritto a che la Banca rimborsi, senza indugio, l'importo dell'Operazione di Pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e, se l'operazione è stata eseguita a valere su un Conto di Pagamento, ne ripristina la situazione come se l'Operazione di Pagamento eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo;
- il Cliente Beneficiario ha diritto a che la Banca:

(i) nel caso di Operazione di Pagamento Attiva metta a disposizione senza indugio o accrediti immediatamente l'importo dell'Operazione di Pagamento sul Conto Corrente, ai sensi di quanto previsto all'art. 8 del Contratto Quadro PSD. La Data Valuta dell'accredito sul Conto Corrente non deve essere successiva a quella che sarebbe stata attribuita al Cliente Beneficiario in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di Pagamento;

(ii) nel caso di Operazione di Pagamento Passiva, trasmetta senza indugio l'Ordine di Pagamento al Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore e assicuri che l'importo di tale operazione sia a disposizione del Cliente beneficiario non appena è accreditato sul conto della Banca in conformità a quanto previsto all'art. 8 del Contratto Quadro PSD. In caso di trasmissione tardiva, la Data Valuta riconosciuta al Cliente Beneficiario non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta dell'Operazione di Pagamento.

La Banca è responsabile nei confronti del Cliente Beneficiario per il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 8 del Contratto Quadro PSD ed è tenuta a mettergli a disposizione l'importo dell'Operazione di Pagamento non appena esso sia accreditato sul proprio conto di pagamento, applicando una Data Valuta che non può essere successiva a quella che gli sarebbe stata attribuita in caso di esecuzione corretta.

Indipendentemente dalla responsabilità ai sensi dei precedenti paragrafi, quando un'Operazione di Pagamento non è eseguita o è eseguita in modo inesatto, la Banca si adopera senza indugio e senza spese, su richiesta del Cliente, a rintracciare l'Operazione di Pagamento, e lo informa del risultato. La Banca è responsabile nei confronti del Cliente di tutte le spese ed interessi a lui imputati a seguito della mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazione di Pagamento.

#### **Art. 11 - Responsabilità della Banca per Operazioni di Pagamento non autorizzate**

Il Cliente ha diritto che la Banca, immediatamente, e in ogni caso entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui ha ricevuto la comunicazione - nei termini indicati al precedente art.9, secondo capoverso, del Contratto Quadro PSD - del Cliente, rimborsi

l'importo dell'Operazione di Pagamento non autorizzata, riportando il Conto Corrente nello stato in cui si sarebbe trovato se l'Operazione di Pagamento non fosse stata eseguita e assicurando che la Data Valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. Il Cliente non ha diritto al rimborso di un'Operazione di Pagamento non autorizzata: (i) se non ha effettuato la comunicazione di cui al precedente art. 9 del Contratto Quadro PSD nei termini ivi previsti; e (ii) nelle ipotesi di sua responsabilità previste dal successivo art. 13 del Contratto Quadro PSD.

La Banca, se ritiene che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata, deve fornire al Cliente la prova della corretta autorizzazione dell'Operazione di Pagamento contestata. La Banca, se ha il motivato sospetto che il Cliente abbia agito fraudolentemente, può sospendere le operazioni di rimborso previste dal precedente paragrafo dandone immediata comunicazione alla Banca d'Italia. Il Cliente prende atto che la Banca, anche se ha effettuato il rimborso previsto dal presente art. 11 del Contratto Quadro PSD, può provare – in un momento successivo – che l'Operazione di Pagamento contestata era stata debitamente autorizzata dal Cliente. In tal caso, il Cliente ha l'obbligo di restituire senza indugio alla Banca qualsiasi importo rimborsato dalla Banca in relazione all'Operazione di Pagamento contestata.

Qualora il Cliente neghi di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento eseguita, la Banca si riserva di svolgere le opportune verifiche circa l'effettiva autorizzazione da parte del Cliente all'Operazione di Pagamento e circa l'adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art. 13 del Contratto Quadro PSD.

#### **Art. 12 - Esclusione di responsabilità della Banca**

Il Cliente prende atto che la responsabilità della Banca ai sensi delle disposizioni contenute nel Contratto Quadro PSD è esclusa nel caso di caso fortuito, causa di forza maggiore (ivi compreso, in via esemplificativa lo sciopero del personale della Banca) ovvero di adempimento di obblighi ad essa imposti da norme di legge nazionali o comunitarie (ivi espressamente inclusi i casi in cui la Banca è tenuta ad ottemperare ad un provvedimento della pubblica autorità).

#### **Art. 13 - Obblighi a carico del Cliente in relazione agli Strumenti di Pagamento**

Il Cliente deve utilizzare uno Strumento di Pagamento in base ai termini e alle condizioni nel Contratto Quadro PSD e delle pattuizioni di ciascun Servizio di Pagamento e, non appena ricevuto uno Strumento di Pagamento, deve immediatamente adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere i dispositivi e le credenziali di sicurezza personalizzate che ne consentono l'utilizzo.

Ove non espressamente previsto dalle pattuizioni del Servizio di Pagamento interessato, il Cliente deve comunicare, senza indugio, alle competenti Autorità di Pubblica Sicurezza, il furto, lo smarrimento, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento e darne comunicazione alla Banca - personalmente alla succursale della Banca ove intrattiene il Conto Corrente, ovvero mediante lettera semplice, telegramma, ovvero posta elettronica. Fino alla comunicazione di furto, di smarrimento, di appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato, il Cliente sopporta le perdite subite in conseguenza degli eventi sopra citati sino ad un massimo di Euro 50,00. Il predetto massimale non si applica, e conseguentemente il Cliente sopporta tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate, se egli ha agito fraudolentemente, ovvero con dolo o colpa grave, ovvero non abbia adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello Strumento di Pagamento.

#### **Art. 14 - Limiti dell'utilizzo e blocco degli Strumenti di Pagamento**

Fatto salvo quanto previsto delle pattuizioni del Servizio di Pagamento interessato, la Banca può bloccare ovvero ridurre i limiti di utilizzo di uno Strumento di Pagamento, se ritiene sussistano giustificati motivi connessi ad una o più delle seguenti circostanze: (a) sicurezza dello Strumento di Pagamento; (b) sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento dello Strumento di Pagamento;

(c) se lo Strumento di Pagamento prevede la concessione di una linea di credito, al verificarsi di un significativo aumento del rischio che il Cliente non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.

Quando la Banca ritiene di procedere al blocco di uno Strumento di Pagamento, deve informare il Cliente del blocco - ove possibile prima e, in ogni caso, immediatamente dopo il blocco - comunicandone le ragioni, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a norme nazionali o dell'Unione Europea.

Quando vengono meno le ragioni che giustificano il blocco dello Strumento di Pagamento, la Banca deve riattivare lo stesso ovvero, se non è possibile procedere allo sblocco, sostituire lo Strumento di Pagamento bloccato con uno di nuova emissione.

La comunicazione al Cliente è effettuata a mezzo di comunicazione scritta, posta elettronica ovvero telefonicamente.

#### **Art. 15 - Divisa**

Le Operazioni di Pagamento sono contabilizzate nella divisa di denominazione del Conto Corrente.

#### **Art. 16 - Spese**

La Banca non può addebitare al Cliente le spese sostenute per l'adempimento dei propri obblighi di informazione o per l'adozione di misure volte a correggere o prevenire errori o inesattezze nell'esecuzione di Operazioni di Pagamento.

In deroga al precedente comma, la Banca può addebitare al Cliente le spese – negli importi indicati nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente – sostenute per: (i) il giustificato rifiuto ad eseguire un ordine di pagamento, ai sensi dell'art. 7 del Contratto Quadro PSD; (ii) la revoca di un ordine di pagamento su accordo delle parti, una volta decorsi i termini di irrevocabilità; (iii) il recupero dei fondi trasferiti in base ad un Identificativo Unico inesatto.

La Banca può addebitare al Cliente le spese per informazioni richieste dal Cliente ulteriori o più frequenti rispetto a quelle previste dalle "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e i servizi connessi" di cui al Capitolo 1, Sezione 1 del Contratto Quadro oppure la loro trasmissione con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel Contratto Quadro stesso.

Il Cliente ha diritto di conoscere in anticipo tutte le spese dovute in relazione ad un determinato Servizio di Pagamento ed alle Operazioni di Pagamento ad esso connesse, incluse le spese di eventuali intermediari e, se del caso, la relativa indicazione analitica. La Banca deve trasferire l'intero importo di un'Operazione di Pagamento senza trattenere spese sull'importo trasferito.

Il Cliente Beneficiario e la Banca possono concordare che quest'ultima trattenga le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo al Cliente Beneficiario. In tale caso, nelle informazioni rese al Cliente Beneficiario la totalità dell'importo trasferito e le spese sono indicate separatamente. Se dall'importo trasferito sono state trattenute spese diverse da quelle di cui al precedente periodo, è onere del Prestatore di Servizi di Pagamento del pagatore assicurare che il Cliente Beneficiario riceva l'intero importo dell'Operazione di Pagamento. Quando l'Operazione di Pagamento è disposta dal Cliente Beneficiario o per il suo tramite, la Banca garantisce che la totalità dell'importo dell'Operazione di Pagamento sia ricevuto dal Cliente Beneficiario.

Nell'ambito di una Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Pagatore, il soggetto beneficiario può concordare con il Prestatore di Servizi di Pagamento di cui si avvale che quest'ultimo trattenga le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo al beneficiario. In tale caso, nelle informazioni rese al beneficiario la totalità dell'importo trasferito e le spese sono indicate separatamente. Se dall'importo trasferito sono state trattenute spese diverse da quelle di cui al precedente periodo, la Banca assicura, che il beneficiario riceva l'intero importo dell'Operazione di Pagamento disposta dal Cliente Pagatore. Quando l'Operazione di Pagamento è disposta dal beneficiario o per il suo tramite, è onere del Prestatore di Servizi di Pagamento di cui egli si avvale garantire che la totalità dell'importo dell'Operazione di Pagamento sia ricevuta dal beneficiario.

Quando l'Operazione di Pagamento non richiede una conversione valutaria (ossia non è espressa in una divisa diversa da quella di denominazione del Conto Corrente), la Banca applica al Cliente le spese indicate per ciascun Servizio di Pagamento nel documento di sintesi dei servizi accessori del Conto Corrente.

Quando l'Operazione di Pagamento richiede una conversione valutaria, la Banca applicherà il tasso di cambio rilevato al momento dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, secondo le modalità riportate nel Foglio Informativo del Conto Corrente.

Le commissioni applicate alle Operazioni di Pagamento sono oggetto di rendicontazione analitica.

#### **Art. 17 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali**

La Banca può modificare unilateralmente le disposizioni contenute nel Contratto Quadro PSD (ivi inclusi spese e costi indicati nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente e le condizioni e informazioni a esse relative fornite dalla Banca ai sensi dell'art. 126 quater, comma 1, lett. a) del TUB. Se il Cliente è un consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, le modifiche possono essere proposte solo in presenza di un giustificato motivo. Qualsiasi modifica deve essere proposta dalla Banca al Cliente – con comunicazione scritta, anche inserita in estratto conto su supporto durevole la cui modalità sia stata preventivamente accettata dal Cliente – con un preavviso di almeno 2 (due) mesi rispetto alla data di applicazione per l'entrata in vigore delle modifiche indicata nella proposta. La comunicazione della Banca, contenente la formula "Proposta di modifica di contratto", specifica che la stessa si intenderà approvata ove il Cliente non comunichi alla Banca la volontà di recedere prima della data indicata nella proposta per l'applicazione della modifica. Il recesso esercitato dal Cliente non comporta l'applicazione di penalità o di spese, ma determina il recesso automatico anche dal contratto di Conto Corrente. Le modifiche proposte al Cliente in conformità a quanto precede, in assenza di espresso rifiuto delle stesse, comunicato alla Banca nei termini sopra indicati, si intendono accettate dal Cliente. La comunicazione sarà validamente effettuata all'indirizzo postale o, alternativamente, mediante il servizio My Documents ovvero il servizio "La Mia Banca – area My Documents" se il Cliente ha preventivamente accettato tale servizio e secondo le previsioni del servizio.

Il Cliente prende atto che la Banca, senza preavviso e con effetto immediato, può applicare ai Servizi di Pagamento modifiche di tassi di interesse o di cambio più favorevoli al Cliente rispetto a quelli concordati o applicati in precedenza. Il Cliente prende atto che la Banca, senza preavviso e con effetto immediato, può applicare ai Servizi di Pagamento modifiche dei tassi di interesse o di cambio, in senso più sfavorevole al Cliente, se tali modifiche sono conseguenza della variazione del tasso di interesse o di cambio di riferimento convenuto nel Contratto Quadro PSD e nelle pattuizioni previste per ciascun Servizio di Pagamento. Il Cliente è informato tempestivamente delle modifiche del tasso di interesse con comunicazione scritta.

Qualora, a causa della struttura di prezzo, non sia possibile identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i servizi di cui al Contratto Quadro PSD, a tutte le modifiche unilaterali troverà applicazione l'art. 118 del TUB.

#### **Art. 18 - Recesso dai Servizi di Pagamento**

Il Cliente ha il diritto di recedere, senza penalità e senza spese di chiusura, da ciascuno dei Servizi di Pagamento in qualsiasi momento con le modalità previste dall'Art. 15 del Contratto Quadro.

Fatta eccezione per le Carte di debito di cui al successivo capitolo 1 – sezione 4A e per il servizio db Self Banking di cui al successivo capitolo 1 – sezione 4B del Contratto Quadro, l'eventuale esercizio del diritto di recesso con riferimento agli altri Servizi di Pagamento determina il recesso automatico anche dal Contratto Quadro.

La Banca può recedere da uno o più Servizi di Pagamento, con un preavviso di almeno due mesi, con le modalità previste dall'Art. 15 del Contratto Quadro senza alcun onere per il Cliente. Se sussiste un giustificato motivo, la Banca può, dandone pronta comunicazione al Cliente, recedere da questo contratto senza preavviso e con effetto immediato dalla data di ricezione della comunicazione. Fatta eccezione per le Carte di debito di cui al successivo capitolo 1 – sezione 4A e per il servizio db Self Banking di cui al successivo capitolo 1 – sezione 4B del Contratto Quadro, l'eventuale esercizio del diritto di recesso con riferimento ai Servizi di Pagamento determina il recesso automatico anche dal contratto di Conto Corrente.

Fermo quanto previsto con riferimento alle Carte di debito di cui al successivo capitolo

1 – sezione 4A ed servizio db Self Banking, in caso di recesso dai Servizi di Pagamento esercitato sia dalla Banca sia dal Cliente, quest'ultimo deve pagare le spese applicate periodicamente in misura proporzionale al periodo di tempo precedente il recesso. Conseguentemente, qualora il Cliente abbia pagato delle spese anticipatamente, ha diritto di riceverne il rimborso dalla Banca in modo proporzionale.

#### **Art. 19 - Reclami**

Il Cliente può inviare all'Ufficio Reclami della Banca reclami relativi ai Servizi di Pagamento e/o Operazioni di Pagamento: (i) con posta ordinaria, Deutsche Bank S.p.A. – Piazza del Calendario, n.3 20126 Milano – att.ne Ufficio Reclami; (ii) via fax al numero 02 40244164; (iii) via posta elettronica all'indirizzo: deutschebank.ufficioreclami@db.com o (iv) via PEC all'indirizzo: reclami.db@actaliscertymail.it.

Nel reclamo il Cliente deve sempre specificare le proprie generalità ed i motivi dello stesso; se il reclamo è presentato dal Cliente tramite un proprio incaricato, il reclamo deve essere firmato anche dal Cliente.

La Banca si impegna a rispondere al Cliente entro 60(sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo o comunque entro i termini più brevi fissati dalla normativa tempo per tempo vigente.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria può, alternativamente:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- attivare una procedura di mediazione presso uno degli Organismi di Mediazione iscritti nell'Albo tenuto dal Ministero della Giustizia.

Ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010 l'esperimento di una delle due facoltà sopra indicate è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Nel D.Lgs. 11/2010 e nel TUB sono previste sanzioni amministrative per eventuali violazioni della Banca alle norme sui Servizi di Pagamento di cui al Contratto Quadro PSD.

#### **Art. 20 - Foro e Giurisdizione**

Questo contratto è assoggettato alla legge ed alla giurisdizione italiana.

Se il Cliente non è un consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, il Foro esclusivamente competente per ogni controversia fra il Cliente e la Banca è quello nella cui giurisdizione si trova la sede legale della Banca, fermo restando che quest'ultima ha facoltà di intraprendere azioni giudiziali nei confronti del Cliente avanti l'Autorità Giudiziaria nella cui giurisdizione ha sede la succursale con la quale il rapporto è intrattenuto.

#### **Art. 21 - Trasferimento dei Servizi di Pagamento connessi al Conto di pagamento**

21.1. La Banca presta il servizio di trasferimento tra i Conti di Pagamento detenuti nella stessa valuta a tutti i Clienti Consumatori che intendono aprire o che sono titolari di un Conto di Pagamento presso un Prestatore di Servizi di Pagamento stabilito nel territorio italiano.

21.2. Il servizio di trasferimento si svolge secondo le modalità indicate nel documento contenente le informazioni relative al servizio di pagamento connessi al conto di pagamento (di seguito, le "Informazioni relative al servizio di pagamento"), disponibile presso gli sportelli della Banca e sul sito della stessa nella sezione dedicata alla trasparenza.

21.3. Nel caso in cui la Banca, in qualità di Prestatore di Servizi di Pagamento ricevente, riceva una richiesta da parte del Cliente Consumatore, la Banca esegue il servizio di trasferimento entro il termine di 12 (dodici) giorni lavorativi dalla ricezione della autorizzazione da parte del Cliente Consumatore completa di tutti i dati necessari indicati nelle Informazioni relative al servizio di pagamento.

21.4. Quando le informazioni fornite dal Prestatore di Servizi di Pagamento trasferente non sono sufficienti a consentire l'esecuzione del servizio di trasferimento entro il termine di cui all'art.21.3, ferma restando la responsabilità del Prestatore di Servizi di Pagamento trasferente ai sensi dell'articolo 126-septiesdecies del TUB, il Prestatore di Servizi di Pagamento ricevente può chiedere al Cliente Consumatore di fornire le informazioni mancanti.

21.5. Ferma la facoltà della Banca di bloccare l'utilizzo degli Strumenti di Pagamento prevista per specifici casi dalla presente Sezione, il Prestatore di Servizi di Pagamento trasferente assicura al Cliente Consumatore la fruizione dei Servizi di Pagamento fino al giorno precedente la data indicata dal Cliente Consumatore nell'autorizzazione. Il Prestatore di Servizi di Pagamento ricevente assicura la fruizione dei Servizi di Pagamento a partire da tale data. Il Prestatore di Servizi di Pagamento trasferente non blocca gli strumenti di pagamento collegati al conto di origine prima della data indicata dal Cliente Consumatore nell'autorizzazione.

21.6. Se il Cliente Consumatore ha obblighi pendenti con la Banca che non consentono la chiusura del Conto di Pagamento, la Banca in qualità di trasferente ne informa immediatamente il Cliente Consumatore. In tal caso, resta fermo l'obbligo della Banca di effettuare tutte le operazioni necessarie all'esecuzione del servizio di trasferimento entro i termini previsti, ad eccezione della chiusura del Conto di Pagamento. L'esecuzione del servizio di trasferimento non può essere condizionata alla restituzione da parte del Cliente Consumatore di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine.

21.7. Il Prestatore di Servizi di Pagamento trasferente e il Prestatore di Servizi di Pagamento ricevente non addebitano spese al Cliente Consumatore per il servizio di trasferimento.

21.8. La Banca mette a disposizione dei Clienti Consumatori a titolo gratuito tutte le informazioni riguardanti il servizio di trasferimento nelle Informazioni relative al servizio di pagamento.

21.9. Il Cliente Consumatore titolare di un Conto di Pagamento che intenda aprire un Conto di Pagamento in un altro Stato comunitario può richiedere assistenza alla Banca. Se richiesto dal Cliente, la Banca:

- a) fornisce gratuitamente al Cliente Consumatore le informazioni disponibili relative agli ordini permanenti di bonifico e agli addebiti diretti ordinati dal debitore attivi sul conto di pagamento, nonché quelle relative ai bonifici in entrata ricorrenti e agli addebiti diretti ordinati dal creditore eseguiti sul conto del Cliente Consumatore nei precedenti 13 (tredici) mesi. La Banca informa altresì il Cliente Consumatore che tale elenco non comporta per il nuovo Prestatore di Servizi di Pagamento alcun obbligo di attivare servizi che esso non offre;
- b) trasferisce l'eventuale saldo positivo del conto di origine verso il Conto di Pagamento aperto o detenuto dal Cliente Consumatore presso il nuovo Prestatore di Servizi di

Pagamento, purché la richiesta del Cliente Consumatore identifichi con precisione il Prestatore di Servizi di Pagamento e il conto di destinazione;  
c) chiude il Conto di Pagamento di origine.

#### **Art. 22 - Autorizzazione all'utilizzo dei Servizi di Pagamento tramite internet**

In caso di attivazione del servizio La Mia Banca – My Documents, il Cliente prende atto che potrà effettuare operazioni di pagamento e utilizzare i Servizi di Pagamento tramite l'accesso alla rete internet; in tale ipotesi conferma espressamente la volontà di voler utilizzare tali Servizi di Pagamento. Nel caso di utilizzo del singolo Servizio di Pagamento per la prima volta tramite le funzionalità messe a disposizione con l'accesso al Servizio La Mia Banca - My Documents potrebbe essere richiesto di confermare la volontà di utilizzo del singolo Servizio di Pagamento

#### **Art. 23 - Blocco dei Servizi di Pagamento tramite internet**

Al fine di limitare le perdite in caso di frode o di utilizzo non autorizzato di Servizi di Pagamento tramite internet, nel caso di attivazione del servizio La Mia Banca – My Documents, la Banca può concordare con il Cliente limiti di spesa per numero di transazioni giornaliere e/o importi giornalieri. La Banca si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo dei singoli Servizi di Pagamento (eventualmente anche della singola Operazione di Pagamento) tramite internet, in presenza di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:

- a) la sicurezza di utilizzo dei Servizi di Pagamento tramite internet;
- b) il sospetto di un loro utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- c) un significativo aumento del rischio che il Cliente Pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.

3. Nei casi di cui al precedente comma, la Banca informa il Cliente, motivando la decisione, ove a mezzo di comunicazione scritta, telefonicamente ovvero con le modalità indicate nel Servizio di Pagamento interessato.

Ove possibile, tale informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco del Servizio di Pagamento o immediatamente dopo, salvo che tale informazione non risulti contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o di regolamento. In ogni occasione di blocco dei Servizi di Pagamento tramite internet la Banca comunicherà al Cliente a) il codice di blocco; b) l'orario del blocco e c) la conferma dell'avvenuto blocco.

Venute meno le ragioni del blocco del Servizio di Pagamento (o della singola Operazione di Pagamento) tramite internet, la Banca provvede a riattivare il Servizio di Pagamento eventualmente riconsegnando o rimettendo i dispositivi necessari in sostituzione di quelli precedentemente bloccati.

#### **Art. 24 - Rimborsi per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite**

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

- a) al momento del rilascio, l'autorizzazione non specificava l'importo dell'operazione di pagamento;
  - b) l'importo dell'operazione supera quello che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa e le circostanze del caso.
- Il rimborso corrisponde all'intero importo dell'operazione di pagamento eseguita e la data valuta dell'accredito non è successiva a quella dell'addebito dell'importo.

Su richiesta della Banca, il Cliente pagatore è tenuto a fornire documenti e ogni altro elemento utile a sostenere l'esistenza delle condizioni di cui al secondo paragrafo del presente articolo.

Il diritto al rimborso del Cliente pagatore è escluso se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- a) il pagatore ha dato l'autorizzazione direttamente al proprio prestatore di servizi di pagamento;
  - b) le informazioni sulla futura operazione di pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'operazione di pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del pagatore dal prestatore di servizi di pagamento o dal beneficiario almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.
- Il Cliente pagatore può chiedere il rimborso entro otto settimane dalla data in cui i fondi sono stati addebitati.

La Banca rimborsa l'intero importo dell'operazione di pagamento, ovvero fornisce una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo, entro dieci giornate operative dalla ricezione della richiesta. In tale ultimo caso comunica al Cliente pagatore il suo diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia ovvero di ricorrere ai sistemi stragiudiziali di cui all'articolo 128-bis del TUB, ove non accetti la giustificazione fornita

### **25. Comunicazioni**

Nell'ambito dei Servizi di Pagamento, la Banca e il Cliente concordano di trasmettersi e ricevere le comunicazioni previste dalle disposizioni del Contratto Quadro e dalle disposizioni relative ai singoli Servizi di Pagamento con le modalità indicate nei fogli informativi di ciascun Servizio.

## **Sottosezione I(a) - Operazioni di Pagamento Attive**

#### **Art. 1 - Ambito di applicazione**

Questa sottosezione 3(a) si applica alle Operazioni di Pagamento disposte dal Cliente a debito del Conto Corrente attraverso un apposito Ordine di Pagamento alla Banca (quali ad esempio: bonifici, SEPA Credit Transfer, MAV, Ri.Ba. nonché ad altri tipi di pagamento disposti dal Cliente a debito del Conto Corrente di cui la Banca consenta l'effettuazione). Le caratteristiche di ciascun tipo di pagamento sono descritte nei rispettivi fogli informativi o in altra eventuale documentazione messa a disposizione della clientela dalla Banca.

#### **Art. 2 - Ordine di Pagamento**

L'Ordine di Pagamento è impartito dal Cliente Pagatore allo sportello della Banca median-

te presentazione – a seconda del tipo di pagamento richiesto – di un modulo predisposto dalla Banca o dal Prestatore dei Servizi di Pagamento del beneficiario oppure di un altro tipo di documento avente analogo contenuto. L'Ordine di Pagamento deve essere sottoscritto dal Cliente e, ove previsto, compilato a cura dello stesso. Per alcuni tipi di pagamento è possibile disporre l'esecuzione in via permanente, vale a dire l'effettuazione in via continuativa a date prestabilite. Se l'Ordine di Pagamento è impartito attraverso altri canali (quali ad esempio il Servizio La Mia Banca o altro servizio di home banking, remote banking o a distanza), le modalità di trasmissione dell'Ordine di Pagamento sono riportate nelle patuizioni di ciascun Servizio di Pagamento.

#### **Art. 3 - Dati necessari per l'esecuzione del pagamento**

A seconda del tipo di pagamento richiesto può essere necessaria l'indicazione sull'Ordine di Pagamento da parte del Cliente dell'Identificativo Unico e/o di altri dati richiesti nel documento con cui è impartito l'Ordine di Pagamento o nell'ambito del Servizio di Pagamento utilizzato per impartire l'Ordine.

#### **Art. 4 - Ricezione dell'Ordine di Pagamento**

L'Ordine di Pagamento presentato allo sportello della Banca si considera ricevuto dalla Banca nella stessa data della sua presentazione o, se tale data non è una Giornata Operativa, la Giornata Operativa immediatamente successiva.

La previsione di cui al precedente paragrafo si applica anche all'Ordine di Pagamento presentato tramite uno sportello automatico abilitato o tramite i servizi per operare a distanza. Tuttavia se l'Ordine di Pagamento è presentato oltre determinati limiti orari – riportati nei rispettivi fogli informativi – l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto la Giornata Operativa immediatamente successiva. Per alcuni tipi di pagamento, il Cliente può indicare nell'Ordine di Pagamento che esso deve essere eseguito in una data futura. In tal caso, indipendentemente dalla data di presentazione, l'Ordine di Pagamento si considera ricevuto alla data di esecuzione convenuta, ovvero se tale data non è una Giornata Operativa, la Giornata Operativa immediatamente successiva.

Dalla data di ricezione dell'Ordine di Pagamento, la Banca può addebitare il relativo importo sul Conto Corrente. Per talune Operazioni di Pagamento (quali ad es. il pagamento dei tributi), la Banca può, dal momento della presentazione dell'ordine con data futura, rendere indisponibile l'importo necessario all'esecuzione del pagamento.

#### **Art. 5 - Revoca dell'ordine**

L'Ordine di Pagamento non può essere revocato dal Cliente, salvo che si tratti di un Ordine di Pagamento con data futura oppure che la Banca vi consenta. L'Ordine di Pagamento con data futura può essere revocato dal Cliente fino alla data di esecuzione. La revoca deve essere richiesta per iscritto alla Banca oppure mediante altra modalità consentita dalla Banca. Nel caso di ordine permanente, la revoca fa cessare l'esecuzione di tutti i pagamenti da eseguire successivamente alla revoca stessa, salvo che il Cliente disponga diversamente in modo espresso.

#### **Art. 6 - Tempi Massimi di esecuzione delle Operazioni di Pagamento**

Le informazioni sui tempi di esecuzione delle singole Operazioni di Pagamento sono indicate nei Fogli Informativi del Conto Corrente e dei singoli servizi.

## **Sottosezione I(b) – Operazioni di Pagamento Passive**

#### **Art. 1 - Ambito di applicazione**

Questa sottosezione 3(b) si applica agli Addebiti Diretti (ad es. SEPA Direct Debit).

#### **Art. 2 - Abilitazione e disabilitazione del Conto Corrente**

Il Conto Corrente è abilitato ad alcuni tipi di Addebiti Diretti (i.e. SDD). Se il Conto Corrente non è abilitato ad una particolare tipologia di Addebito Diretto, la Banca non esegue gli Addebiti Diretti di questo tipo che le pervengano, anche se il Cliente ne ha rilasciato l'autorizzazione prevista dal successivo art. 3 di questa Sotto Sezione 3(b). Il Cliente può richiedere alla Banca di limitare l'abilitazione esercitando le scelte previste dalla Banca, nonché di modificare le scelte effettuate. Per alcuni tipi di Addebiti Diretti il Cliente può richiedere alla Banca di disabilitare il Conto Corrente. La disabilitazione del Conto Corrente comporta che non saranno eseguiti gli Addebiti Diretti di questo tipo a partire dalla data di efficacia della disabilitazione stessa. Per fruire nuovamente della tipologia di Addebiti Diretti per i quali il Conto Corrente è stato disabilitato il Cliente deve presentare un'apposita richiesta alla Banca.

La richiesta di abilitazione del Conto Corrente, quella di limitazione, di modifica, di disabilitazione e di abilitazione a seguito della disabilitazione devono essere comunicate dal Cliente alla Banca mediante comunicazione scritta ovvero mediante altra modalità consentita dalla Banca. La Banca esegue dette richieste entro la Giornata Operativa successiva alla loro ricezione.

#### **Art. 3 - Autorizzazione del Cliente all'esecuzione degli Addebiti Diretti**

Se il Cliente intende far eseguire sul Conto Corrente Addebiti Diretti disposti da un beneficiario, deve rilasciare un'apposita autorizzazione a favore del beneficiario stesso. L'autorizzazione è relativa all'esecuzione di Addebiti Diretti in via continuativa; per alcuni tipi di Addebiti Diretti l'autorizzazione può riguardare un singolo Addebito Diretto.

Nell'autorizzazione devono essere correttamente indicati tutti i dati necessari alla sua esecuzione quali ad es. il codice IBAN del beneficiario.

L'autorizzazione può essere rilasciata dal Cliente Pagatore, per i tipi di servizio per i quali è previsto, al beneficiario, oppure alla Banca. L'autorizzazione rilasciata dal Cliente Pagatore al beneficiario è data con le modalità concordate tra quest'ultimo e il Cliente Pagatore. Per taluni tipi di Addebiti Diretti il Cliente può fissare dei limiti all'autorizzazione se tali limiti sono comunicati al beneficiario, la Banca ne tiene conto solo se informata in tempo utile. L'esecuzione di Addebiti Diretti richiede adempimenti da parte del beneficiario e del Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario. La Banca è estranea a tali adempimenti e potrebbe non essere immediatamente a conoscenza del loro espletamento. La Banca può rifiutare l'esecuzione dell'Addebito Diretto autorizzato dal Cliente

Pagatore nei casi indicati al precedente art. 7.

L'autorizzazione rilasciata alla Banca è data mediante firma dell'apposito modulo cartaceo. L'autorizzazione relativa a determinati tipi di Addebiti Diretti può essere data anche tramite gli sportelli automatici della Banca, se abilitati a tale funzionalità, mediante l'utilizzo di una carta di debito collegata al Conto Corrente; ovvero, se il Cliente è titolare presso la Banca di altri servizi (quali ad esempio il Servizio La Mia Banca o altro servizio di home banking, remote banking o a distanza), tramite il servizio stesso, se previsto dalle sue funzionalità.

#### Art. 4 - Modifica e revoca dell'autorizzazione

Il Cliente può in qualsiasi momento revocare l'autorizzazione nonché revocarne i limiti. La comunicazione di revoca e di modifica deve essere effettuata con le modalità previste dall'articolo precedente; essa è efficace dalla Giornata Operativa successiva alla sua ricezione da parte della Banca. Se il Cliente presenta comunicazione di revoca o di modifica al beneficiario, la Banca non è responsabile in caso di ritardata o mancata trasmissione da parte del beneficiario alla Banca stessa.

#### Art. 5 - Rapporti tra Cliente e beneficiario

La Banca è estranea ai rapporti intercorrenti tra il Cliente e il beneficiario a cui si riferiscono gli Addebiti Diretti, Il Cliente si impegna a rispettare quanto previsto nelle autorizzazioni rilasciate ai beneficiari e a risolvere direttamente con i medesimi eventuali contestazioni inerenti l'esecuzione degli Addebiti Diretti.

#### Art. 6 - Ricezione ed esecuzione degli Addebiti Diretti

L'Ordine di Pagamento si considera ricevuto dalla Banca alla data di scadenza del pagamento indicata nell'Ordine stesso dal Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario o, se tale data non è una Giornata Operativa, la Giornata Operativa immediatamente successiva. Da tale data la Banca può addebitare il relativo importo sul Conto Corrente. L'importo del pagamento è accreditato dalla Banca al Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario entro la Giornata Operativa immediatamente successiva a quella di ricezione.

#### Art. 7 - Richiesta del Cliente di non eseguire singoli Addebiti Diretti

Il Cliente può impedire l'esecuzione di un singolo Addebito Diretto mediante richiesta allo sportello della Banca per iscritto ovvero mediante altra modalità consentita dalla Banca entro i termini riportati nei Fogli Informativi del Conto Corrente. È facoltà della Banca accogliere richieste pervenute in un momento successivo.

#### Art. 8 - Richieste di rimborso

Fatto salvo quanto disposto dal paragrafo successivo, entro il termine di 8 (otto) settimane dall'addebito in Conto Corrente è possibile chiedere il rimborso dell'importo di un Addebito Diretto. Nei casi di cui al paragrafo che precede il Cliente pagatore ha diritto al rimborso a prescindere dalla sussistenza delle condizioni di cui all'art. 24 del Contratto Quadro PSD.

Il diritto al rimborso del Cliente pagatore è tuttavia escluso se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- il pagatore ha dato l'autorizzazione direttamente al proprio Prestatore di Servizi di Pagamento;
- le informazioni sulla futura Operazione di Pagamento, limitatamente al caso in cui l'autorizzazione del pagatore è stata data prima dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, sono state fornite o messe a disposizione del pagatore dal Prestatore di Servizi di Pagamento o dal beneficiario almeno quattro settimane prima della sua esecuzione.

Nei riguardi degli Addebiti Diretti il diritto della Banca di rifiutare il rimborso ai sensi dell'art. 24 del Contratto Quadro PSD.

## Sezione II

### NORME CHE REGOLANO LE CARTE DI DEBITO

**Art. 1** - La conclusione di questo contratto è regolata dall'art. 1 le "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e i servizi connessi" di cui al Capitolo 1, Sezione 1 del Contratto Quadro.

La carta di debito (di seguito, la "**Carta**") è uno strumento di pagamento che consente al Cliente persona fisica titolare della Carta medesima (di seguito, il "**Cliente**") di acquistare beni e/o servizi presso qualsiasi esercizio convenzionato aderente ai circuiti di pagamento riportati sulla Carta e/o di prelevare denaro contante presso sportelli automatici (di seguito "**ATM**") con addebito sul conto corrente.

L'uso congiunto della Carta e, ove richiesto, del Codice Personale Segreto (Personal Identification Number) (di seguito "**P.I.N.**"), identifica e legittima il Cliente, a disporre del proprio conto corrente con modalità elettroniche attraverso le seguenti funzioni, disponibili in base al circuito nazionale e/o internazionale riportato sulla Carta stessa e meglio descritti nei successivi artt. 13, 14 e 15 (di seguito "**Servizi**"):

- circuito Bancomat®: servizio mediante il quale la Banca consente al Cliente di effettuare prelievi di denaro contante in Italia presso ATM contraddistinti dal marchio Bancomat®, digitando il P.I.N.
- circuito PagoBANCOMAT®: servizio mediante il quale la Banca consente al Cliente di acquistare beni e/o servizi presso esercizi convenzionati in Italia contraddistinti dal marchio PagoBANCOMAT®, digitando il P.I.N.
- circuito FASTPAY: servizio che permette di effettuare in Italia, presso le barriere autostradali dotate di apposite apparecchiature che espongono il marchio "FASTPAY" il pagamento dei pedaggi autostradali
- circuito Cirrus®: servizio mediante il quale la Banca consente al Cliente di effettuare prelievi di denaro contante presso ATM contraddistinti dal marchio internazionale Cirrus®, digitando il P.I.N.
- circuito Maestro®: servizio mediante il quale la Banca consente al Cliente di acquistare beni e/o servizi presso esercizi convenzionati contraddistinti dal marchio internazionale Maestro®, digitando il P.I.N.

- circuito Visa®: servizio mediante il quale la Banca consente al Cliente sia di acquistare beni e/o servizi presso esercizi convenzionati contraddistinti dal marchio Visa® sia di effettuare prelievi di denaro contante presso ATM abilitati al circuito internazionale Visa®, digitando il P.I.N.
- circuito MasterCard®: servizio mediante il quale la Banca consente al Cliente sia di acquistare beni e/o servizi presso esercizi convenzionati contraddistinti dal marchio MasterCard® sia di effettuare prelievi di denaro contante presso ATM abilitati al circuito internazionale MasterCard®, digitando il P.I.N.

Il Cliente può verificare i Servizi nazionali e/o internazionali disponibili sulla tipologia di Carta sui relativi fogli informativi e documenti di sintesi.

L'uso dei Servizi deve avvenire entro i limiti di importo specificati nel relativo documento di sintesi e con le modalità che sono indicate nelle istruzioni che la Banca consegna al Cliente contestualmente alla Carta (di seguito "**Istruzioni**"), e che formano parte integrante di questo contratto, ed in ogni caso entro il limite costituito dal saldo disponibile del conto corrente. Il Cliente, nel corso del rapporto, può concordare con la Banca la modifica dei suddetti limiti di importo.

La Banca in qualunque momento con le modalità di cui al successivo art. 10 può modificare i limiti di importo e le modalità di utilizzo dei Servizi per esigenze di efficienza e organizzative. Fermo quanto sopra, tali modifiche potranno altresì essere rese pubbliche tramite avvisi esposti nei locali della Banca, sulle apparecchiature previste dagli artt. 13, 14 e 15, o nei locali nei quali le stesse sono installate.

La Banca in qualunque momento può inoltre modificare i limiti di importo e le modalità di erogazione dei Servizi anche senza preavviso per motivi di sicurezza.

**Art. 2** - La Carta è e resta di proprietà della Banca; il suo uso da parte del Cliente è strettamente personale e la Carta non può essere ceduta a terzi. Il Cliente autorizza la Banca a spedire la Carta presso il suo domicilio.

In base alla tipologia di Carta, il Cliente autorizza la Banca a spedire il P.I.N. in plico sigillato assegnato alla Carta presso il suo domicilio oppure, richiede che lo stesso gli venga consegnato, in fase di richiesta della Carta, presso la succursale della Banca dove il Cliente intrattiene il Conto Corrente.

La Banca garantisce la massima riservatezza nella predisposizione del P.I.N., il quale è generato automaticamente da una procedura elettronica ed è sconosciuto anche al personale della Banca.

**Art. 3** - Il Cliente deve utilizzare la Carta in conformità alle pattuizioni di cui al presente contratto e nel rispetto di cui alle norme del Contratto Quadro PSD e, non appena ricevuti la Carta e il P.I.N., deve immediatamente adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere sia la Carta che il P.I.N..

Quest'ultimo, in particolare, deve restare segreto e non deve essere riportato sulla Carta né conservato insieme ad essa. Fermo quanto previsto al successivo art. 4, il Cliente è responsabile di ogni conseguenza dannosa che può derivare dall'abuso o dall'uso illecito della Carta e del P.I.N..

In caso di smarrimento o sottrazione della Carta e/o del P.I.N. trovano applicazione le previsioni di cui al successivo art.4.

In caso di danneggiamento o deterioramento della Carta, il Cliente non deve effettuare ulteriori operazioni e deve consegnare la Carta alla Banca nello stato in cui si trova.

**Art. 4** - Il Cliente, in caso di smarrimento o sottrazione della Carta, da sola ovvero unitamente al P.I.N., deve:

- farne denuncia alle competenti Autorità di Pubblica Sicurezza, e
- chiedere immediatamente alla Banca il blocco della Carta, in qualunque momento del giorno e della notte, tramite telefonata ai numeri indicati nelle Istruzioni. In questi casi il Cliente dovrà comunicare almeno le informazioni indispensabili per procedere al blocco della Carta e cioè: nome, cognome, luogo e sua data di nascita.

Nel corso della telefonata l'operatore della Banca comunica al Cliente l'avvenuto blocco e il numero di blocco.

Successivamente, e comunque entro due giorni lavorativi da quello della telefonata, il Cliente deve confermare l'avvenuta segnalazione di blocco alla succursale della Banca ove è instaurato il rapporto di conto corrente, personalmente ovvero mediante lettera raccomandata, telegramma o fax. La Banca si riserva di chiedere al Cliente, anche in un momento successivo, la produzione della denuncia presentata presso le competenti Autorità di Pubblica Sicurezza

Il Cliente, nel caso di impossibilità di utilizzo dei numeri telefonici per il blocco comunicati, deve comunque segnalare nel più breve tempo possibile l'accaduto ad una delle filiali della Banca, personalmente ovvero mediante lettera raccomandata, telegramma o fax.

La Banca provvede al blocco della Carta non appena ha ricevuto la prima comunicazione da parte del cliente.

Fatti salvi gli obblighi di cui ai precedenti commi a carico del Cliente, e i casi di forza maggiore - ivi compreso lo sciopero - che riguardano la Banca ed i suoi corrispondenti non bancari, la comunicazione di smarrimento o sottrazione della Carta può essere fatta valere nei confronti della Banca:

- dalla data ed ora della segnalazione dell'evento, effettuata personalmente dal Cliente alla succursale della Banca ove è instaurato il rapporto di conto corrente, ovvero ai numeri indicati nelle Istruzioni; o
- decorse 24 ore dal giorno di ricezione della segnalazione dell'evento effettuata dal Cliente alla Banca mediante lettera raccomandata, telegramma o fax.

Fino alla comunicazione di furto, di smarrimento, di appropriazione indebita o dell'uso non autorizzato della Carta alla Banca, il Cliente sopporta le perdite subite in conseguenza degli eventi sopra citati sino ad un massimo di Euro 50,00. Il predetto massimale non si applica se il Cliente ha agito fraudolentemente, ovvero con dolo o colpa grave, ovvero non abbia adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo della Carta.

**Art. 5** - Il Cliente deve comunicare per iscritto alla Banca le persone autorizzate a rappresentarlo nel ritiro e/o nell'utilizzo della Carta e del P.I.N., ed è, comunque responsabile

di ogni conseguenza dannosa che deriva dall'uso della Carta e del P.I.N. da parte di tali persone.

Nel caso di contratto di conto corrente sottoscritto da una persona giuridica, la Carta, viene rilasciata ed intestata al soggetto che è autorizzato ad operare sul conto corrente. Questo soggetto, diviene titolare della Carta previa sua accettazione di queste norme dovendosi al medesimo applicare tutti gli obblighi che incombono sul Cliente.

In caso di variazione del soggetto autorizzato, fermo quanto disposto al successivo art. 9, su richiesta esplicita del Cliente attraverso la sottoscrizione di una nuova richiesta, la Banca procederà al rilascio di una nuova Carta e del P.I.N..

La revoca o la modifica dei poteri concessi al soggetto autorizzato, nonché la rinuncia da parte di quest'ultimo, non possono essere fatti valere nei confronti della Banca sino al momento in cui la medesima non ne ha ricevuto comunicazione scritta e non siano trascorsi due giorni lavorativi dalla data di ricezione di quest'ultima. Detto termine si giustifica per permettere alla Banca di bloccare la Carta.

**Art. 6** - Fatti salvi i casi di forza maggiore, ivi compreso lo sciopero, che riguardano la Banca ed i suoi corrispondenti anche non bancari, la Banca assicura il regolare funzionamento dei Servizi su tutte le apparecchiature di cui all'art.1, comma 2, negli orari ed entro i limiti indicati ai successivi artt. 13, 14 e 15.

La Banca può modificare l'ubicazione delle apparecchiature di cui all'art. 1, comma 2, sospendere o abolire i Servizi in qualsiasi momento, per eventi connessi all'efficienza ed alla sicurezza dei Servizi medesimi. In questi casi la Banca non è responsabile per eventuali, temporanee interruzioni, anche se non comunicate al Cliente.

**Art. 7** - La Banca esegue l'addebito in conto corrente delle operazioni compiute in base alle registrazioni effettuate automaticamente dall'apparecchiatura presso la quale è stata eseguita l'operazione.

In caso di addebiti non autorizzati, si applica l'art. 11 delle norme del Contratto Quadro PSD.

**Art. 8** - La Banca può recedere da questo contratto con le modalità e gli effetti di cui all'art. 18 delle norme del Contratto Quadro PSD.

**Art. 9** - Il Cliente può recedere da questo contratto in qualunque momento, con comunicazione scritta alla Banca. In questo caso il Cliente deve restituire la Carta, nonché ogni altro materiale che in precedenza gli è stato consegnato.

Il Cliente inoltre deve restituire alla Banca la Carta e detto materiale:

- in caso di richiesta da parte della Banca, entro il termine da questa indicato;
- alla scadenza dell'eventuale periodo di validità della Carta;
- contestualmente alla richiesta di estinzione del conto corrente;
- in caso di variazione del soggetto autorizzato ai sensi dell'art. 5, comma 2.

La Carta deve essere restituita:

- dagli eredi in caso di decesso del Cliente e,
  - in caso di sopravvenuta incapacità di agire del Cliente, dal legale rappresentante.
- In ogni ipotesi di mancata restituzione della Carta nei casi sopra elencati, la Banca potrà provvedere al blocco della stessa.

Fatti salvi gli obblighi di pagamento e le responsabilità che ne derivano, è illecito l'uso della Carta che non sia stata restituita ai sensi del precedente art. 8 e di questo articolo, o in eccesso rispetto al saldo disponibile del conto corrente o ai limiti di importo quali indicati nelle Istruzioni.

**Art. 10** - Il documento di sintesi, che costituisce il frontespizio di questo contratto, indica le condizioni economiche dei Servizi.

La Banca, in presenza di un giustificato motivo può modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche e contrattuali applicate tramite comunicazione scritta al Cliente anche inserita in estratto conto, o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente. In caso di variazione sfavorevole al Cliente, la Banca invia a quest'ultimo una comunicazione con un preavviso minimo di due mesi. La comunicazione conterrà la formula "Proposta di modifica del contratto" e specificherà che in assenza di espresso rifiuto la proposta si intende accettata. Il Cliente comunque può recedere da questo contratto prima della data prevista per l'applicazione della modifica, senza penalità e senza spese di chiusura (art.126-sexies del TUB). La comunicazione sarà validamente effettuata all'indirizzo indicato nel Modulo di Apertura del Conto Corrente o, alternativamente, mediante il servizio My Documents ovvero il servizio "La Mia Banca – area My Documents se il Cliente ha preventivamente accettato tale servizio e secondo le previsioni del servizio.

**Art. 11** - Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente contratto, si applicano le norme del Contratto Quadro PSD.

**Art. 12** - L'invio di lettere e di ogni altra comunicazione della Banca viene fatto al Cliente con pieno effetto all'indirizzo indicato al momento dell'apertura del conto corrente, o mediante il servizio La Mia Banca – area My Documents se il Cliente lo ha preventivamente attivato e secondo le previsioni del servizio, oppure all'altro comunicato per iscritto successivamente alla Banca.

**Art. 13** - In base al circuito nazionale e/o internazionale riportato sulla Carta, la stessa consente al Cliente di prelevare denaro contante - entro i limiti di importo e con le modalità indicate nelle Istruzioni - presso gli sportelli automatici contraddistinti da uno dei seguenti circuiti nazionali e/o internazionali: Bancomat®, Cirrus®, Visa®, MasterCard®.

La Banca assicura il regolare funzionamento in circolarità del servizio di prelievo tutti i giorni 24 ore su 24, fatta eccezione per gli impianti situati all'interno di filiali della Banca o di altri locali in cui vi sia un orario di apertura al pubblico.

Lo sportello automatico può trattenere la Carta in caso di utilizzo errato o comunque difforme da queste disposizioni, o per motivi di sicurezza. In tal caso il Cliente deve contattare subito la succursale della Banca dove è instaurato il rapporto di conto corrente.

In caso di difettoso funzionamento degli sportelli automatici il Cliente non deve effettuare ulteriori operazioni.

Le operazioni di prelievo avvengono nella moneta avente corso legale nel Paese in cui è effettuata l'operazione. Gli importi delle operazioni di prelievo eseguite in valuta estera vengono convertiti in Euro direttamente dal circuito a cui appartiene lo sportello automatico. Questi importi sono soggetti, quale commissione per oneri di negoziazione, ad una maggiorazione del tasso di cambio applicato dal circuito sopra detto nella misura indicata nel documento di sintesi. Tale maggiorazione non è applicata se le operazioni di prelievo sono effettuate in Euro.

**Art. 14** - Con un ordine irrevocabile che è addebitato sul conto corrente del Cliente, entro i limiti e con le modalità che sono indicati nelle Istruzioni, la Carta, tramite la digitazione del P.I.N., consente al Cliente di disporre, tramite apposite apparecchiature (di seguito, i "Terminali POS"), pagamenti nei confronti degli esercizi e dei soggetti convenzionati aderenti ai circuiti di pagamento individuati dal marchio nazionale e/o internazionale riportato sulla Carta, ovvero PagoBANCOMAT®, MAESTRO®, Visa® o MasterCard®.

La Carta consente altresì al Cliente di disporre pagamenti o interrogazioni su apparecchiature diverse collegate all'ATM, previa attivazione delle specifiche funzioni mediante uso congiunto della Carta e del P.I.N., secondo quanto indicato nelle Istruzioni.

Se previsto dalla Carta, la stessa può essere utilizzata, nei Terminali POS pure in modalità "ContactLess", vale a dire, senza digitazione del P.I.N. in presenza di utilizzi non superiori all'importo di volta in volta comunicato dalla Banca al Cliente.

Inoltre, se previsto dalla Carta, la stessa è utilizzabile anche per effettuare acquisti su piattaforme e-commerce. Con riferimento all'utilizzo della Carta per effettuare pagamenti via internet, il Cliente prende atto che tali operazioni sono anche regolamentate dalle informazioni e disposizioni contenute all'interno del documento denominato "Guida sui pagamenti via internet con carte".

I Servizi funzionano negli orari di apertura al pubblico degli esercizi convenzionati. La Banca non è responsabile per fatti imputabili a terzi, quali eventuali interruzioni dei suddetti Servizi causate da chiusure degli esercizi medesimi o da mancato od irregolare funzionamento dei Terminali POS presenti presso gli esercizi convenzionati.

In caso di difettoso funzionamento dei Terminali POS il Cliente non deve effettuare ulteriori operazioni.

I pagamenti eseguiti tramite apparecchiature diverse dai Terminali POS risultano dalle apparecchiature stesse in forma elettronica.

Le operazioni di pagamento avvengono nella moneta avente corso legale nel Paese in cui è effettuata l'operazione. Gli importi delle operazioni di pagamento effettuate in valuta estera sono convertiti in Euro direttamente dal circuito a cui appartiene il Terminale POS. Questi importi sono soggetti, quale commissione per oneri di negoziazione, ad una maggiorazione del tasso di cambio applicato dal circuito sopra detto nella misura indicata nel documento di sintesi. Tale maggiorazione non è applicata se le operazioni di pagamento sono effettuate in Euro.

**Art. 15** - La Carta, in base al circuito nazionale e/o internazionale riportato sulla stessa, consente al Cliente di effettuare, presso le barriere autostradali dotate di apposite apparecchiature e contraddistinte dai marchi FASTPAY®, Visa®, MasterCard®, Maestro® il pagamento, con addebito sul proprio conto corrente, dei pedaggi autostradali relativi a percorsi su tratti gestiti da Società od Enti convenzionati.

Il Cliente autorizza la Banca ad accreditare alle sopra dette Società ed Enti convenzionati l'importo dei pedaggi pagati sulla base delle registrazioni effettuate automaticamente sulle apparecchiature elettroniche installate presso i varchi autostradali, con addebito per uno stesso importo sul proprio conto corrente.

Il pagamento dei pedaggi autostradali è consentito entro i limiti e con le modalità che sono indicati nelle Istruzioni.

Il Cliente prende atto che per il pagamento dei pedaggi autostradali non è prevista la digitazione del P.I.N. e che la Carta può essere usata per il pagamento del pedaggio di un solo veicolo per volta. Non è infatti consentito pagare il pedaggio relativo al transito di un altro veicolo, anche se a seguito del primo.

Il pagamento dei pedaggi autostradali in genere funziona tutti i giorni, 24 ore su 24. Peraltra i soggetti convenzionati possono, a proprio insindacabile giudizio e senza necessità di preavviso, disattivare gli impianti o modificarne gli orari di funzionamento.

La Banca è totalmente estranea ad eventuali controversie tra il Cliente e le Società od Enti convenzionati sui pedaggi pagati per mezzo della Carta.

**Art. 16** - Questo contratto è assoggettato alla legge ed alla giurisdizione italiana.

Se il Cliente non è un consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, per ogni controversia fra il Cliente e la Banca il Foro esclusivamente competente è quello nella cui giurisdizione si trova la sede legale della Banca. Fermo restando che quest'ultima ha facoltà di intraprendere azioni giudiziali nei confronti del Cliente avanti l'Autorità Giudiziaria nella cui giurisdizione ha sede la succursale della Banca con la quale il rapporto è intrattenuto.

**Art. 17** - Il Cliente può inviare all'Ufficio reclami della Banca reclami inerenti al rapporto con essa intrattenuto: (i) con posta ordinaria, Deutsche Bank S.p.A. - Piazza del Calendario, n. 3 20126 Milano - att.ne Ufficio Reclami; (ii) via fax al numero 02 40244164; (iii) via posta elettronica all'indirizzo: deutschebank.ufficio.reclami@db.com o (iv) via PEC all'indirizzo: reclami.db@actalis-certmail.it.

Nel reclamo il Cliente deve sempre specificare le proprie generalità ed i motivi dello stesso; se reclamo è presentato dal Cliente tramite un proprio incaricato, il reclamo deve essere firmato anche dal Cliente.

La Banca si impegna a rispondere al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione del reclamo o comunque entro i termini più brevi fissati dalla normativa tempo per tempo vigente.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria può, alternativamente:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- attivare una procedura di mediazione presso uno degli Organismi di Mediazione iscritti nell'Albo tenuto dal Ministero della Giustizia.

Ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010 l'esperimento di una delle due facoltà sopra indicate è condizione di procedibilità della domanda giudiziale

Nel D.Lgs. 11/2010 e nel TUB sono previste sanzioni amministrative per eventuali violazioni della Banca alle norme del Contratto Quadro PSD.

**Art. 18** - Nel contesto di un'Operazione di Pagamento basata sulla Carta, se l'Operazione di Pagamento 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 solo se il Cliente ha acconsentito a che sia bloccato un importo predeterminato.

La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati nel momento della ricezione delle informazioni concernenti l'esatto importo dell'Operazione di Pagamento o, al più tardi, dopo la ricezione dell'Ordine di Pagamento.

## Sezione III NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO LA MIA BANCA

**Art.1** - L'attivazione del servizio on line denominato "La Mia Banca" così come descritto successivamente (di seguito, il "Servizio La Mia Banca") è regolata dall'art.1 del Contratto Quadro e riguarderà i Rapporti, come di seguito definiti.

Il Servizio La Mia Banca consente al Cliente aderente (di seguito, l'"Aderente"), mediante l'utilizzo di un telefono, cellulare o fisso, e di uno strumento informatico collegato alla rete Internet, di impartire istruzioni e di richiedere informazioni (di seguito, le "Operazioni") alla Banca sui rapporti contrattuali che ha con la Banca medesima ovvero con altre società del gruppo (di seguito, i "Rapporti"). Le Operazioni effettuabili tramite il Servizio La Mia Banca sono elencate nel documento di sintesi, che costituisce parte integrante di questo contratto. Il Servizio La Mia Banca consente inoltre all'Aderente di ricevere in un'apposita area denominata My Documents:

- le comunicazioni ed i documenti relativi ai Rapporti, esclusivamente in via elettronica, elencati nel sito internet della Banca <https://www.db.com/italia/> (di seguito, il "Sito"), come aggiornato dalla Banca;
- i documenti sottoscritti tramite Firma Digitale.

L'Aderente utilizza il Servizio La Mia Banca secondo le istruzioni operative dettagliate nella "Guida al Servizio" (di seguito, "Guida") pubblicata sul Sito.

**Art. 2** - L'utilizzo del Servizio La Mia Banca tramite strumento informatico collegato alla rete Internet deve avvenire a valere sul Sito o tramite le diverse modalità tecniche ed informatiche descritte nella Guida.

L'Aderente potrà utilizzare i servizi aggiuntivi, di volta in volta offerti sul Sito, previa accettazione da effettuarsi cliccando sull'apposita casella di attivazione dello specifico servizio. In nessun caso la Banca darà corso ad Operazioni richieste tramite posta elettronica.

L'utilizzo del Servizio La Mia Banca tramite cellulare e tablet può avvenire anche tramite un'applicazione specifica denominata "La Mia Banca" predisposta dalla Banca, che può essere scaricata, come meglio descritto nella Guida.

**Art. 3** - Il Servizio La Mia Banca sarà automaticamente esteso ai Rapporti dei quali l'Aderente divenga titolare e/o contitolare, a firma disgiunta, nel corso della vigenza di questo contratto. L'Aderente può variare in ogni momento, utilizzando l'apposita funzione all'interno del Sito, oppure recandosi presso la succursale della Banca dove intrattiene il rapporto, la lista dei Rapporti per i quali ha richiesto l'attivazione del Servizio La Mia Banca.

Nel caso di contitolarità a firma disgiunta, ciascun contitolare potrà assumere la qualifica di Aderente ed accedere al Servizio La Mia Banca sottoscrivendo in proprio questo contratto.

**Art. 4** - Ai fini dell'utilizzo del Servizio La Mia Banca, l'Aderente avrà a disposizione i seguenti codici (di seguito, i "Codici di sicurezza"):

- "Codice cliente" (scelto dall'Aderente e comunicato alla Banca al momento del primo utilizzo del Servizio);
- "PIN" (fornito dalla Banca all'Aderente);
- "Numero titolare" (fornito dalla Banca all'Aderente);
- "Codici dispositivi" (forniti dalla Banca all'Aderente; da utilizzarsi solo nel caso di operazioni dispositive).

Con decorrenza dall'entrata in vigore delle Norme Tecniche di Regolamentazione (RTS) di cui all'art. 98 della Direttiva 2366/2015/EU ("PSD2"), la Banca aggiorna le procedure di autenticazione per l'utilizzo dei Servizi La Mia Banca. Conseguentemente, a seguito di una specifica comunicazione della Banca, i Codici di sicurezza saranno sostituiti dai seguenti:

- "indirizzo di posta elettronica" (scelta dall'Aderente e comunicato alla Banca al momento del primo utilizzo del Servizio La Mia Banca);
- "Password" (scelta dall'Aderente al momento del primo utilizzo del Servizio La Mia Banca);
- "One-Time Password" [generata dall'applicazione installata su cellulare evoluto (smartphone) dell'Aderente (cd. "token virtuale o software") o, in alternativa, dal dispositivo elettronico portatile "cd."token fisico]].

L'Aderente accetta di essere identificato dalla Banca mediante la sola verifica dei Codici di sicurezza per il che nessun ulteriore obbligo di accertamento incombe sulla Banca in merito alla legittimazione dei soggetti che dispongono le Operazioni tramite il Servizio La Mia Banca.

L'Aderente riconosce, quindi, come valide sin d'ora le Operazioni eseguite dalla Banca sulla scorta della procedura di identificazione di cui al comma precedente, assumendosene ogni conseguente responsabilità.

Ad ulteriore tutela dell'Aderente, la Banca può esigere dallo stesso un apposito codice (di seguito, la "Chiave di Riconoscimento") che il medesimo dovrà comunicare alla Banca al momento del primo utilizzo del Servizio La Mia Banca. Tramite la Chiave di Riconoscimento, l'Aderente avrà la possibilità di attivare/disattivare stati di blocco del Servizio La Mia Banca secondo le modalità descritte nella Guida.

**Art. 5** - I Codici di sicurezza e la Chiave di Riconoscimento sono strettamente personali; l'Aderente è tenuto a mantenerli segreti, nonché a custodirli con tutte le cautele indicate nella Guida avendo cura, in particolare, di non conservarli insieme e di non annotarli su un unico documento. In ogni caso, resta ferma l'esclusiva responsabilità dell'Aderente per qualsivoglia conseguenza dannosa possa derivare dall'abuso e/o dall'uso illecito, da parte di chiunque e in qualunque modo avvenuto, dei Codici di sicurezza e della Chiave di Riconoscimento, nonché dal loro smarrimento o sottrazione.

In caso di smarrimento o sottrazione dei Codici di sicurezza, l'Aderente dovrà darne immediata comunicazione alla Banca secondo le modalità previste nella Guida. A ricezione della predetta comunicazione la Banca provvederà a sospendere tempestivamente il Servizio La Mia Banca.

Dopo la ricezione da parte della Banca della dichiarazione di smarrimento o sottrazione presentata dall'Aderente il Servizio La Mia Banca sospeso verrà riattivato.

**Art. 6** - Le Operazioni disposte tramite il Servizio La Mia Banca verranno eseguite una volta ultimata positivamente la procedura di verifica dei Codici di sicurezza da parte della Banca.

La Banca ha, peraltro, facoltà di rifiutare l'esecuzione delle Operazioni richieste dall'Aderente tramite il Servizio La Mia Banca nei casi e secondo le modalità previsti tanto dal terzo comma del presente art.6, quanto dalle norme contrattuali che regolano i singoli Rapporti. Anche in caso di corretto utilizzo del Servizio La Mia Banca da parte dell'Aderente, la Banca potrà non dar corso all'esecuzione delle Operazioni qualora:

- sia fondato motivo di ritenere che i Codici di sicurezza dell'Aderente siano conosciuti da soggetti terzi;
- vi sia altro giustificato motivo;

di questa situazione darà tempestiva comunicazione all'Aderente stesso.

Il Servizio La Mia Banca non potrà più essere utilizzato dall'Aderente nell'eventualità in cui l'Aderente non risulti più titolare e/o contitolare in via disgiunta dei Rapporti.

La Banca può provvedere alla compilazione automatica di alcuni campi con le informazioni riguardanti l'Aderente note alla Banca (quali, ad esempio, dati anagrafici ed indirizzo), ferma restando la facoltà dell'Aderente di modificare le informazioni.

**Art. 7** - Dell'esecuzione delle Operazioni aventi contenuto dispositivo richieste dall'Aderente tramite il Servizio La Mia Banca, la Banca invierà all'Aderente conferma tramite le comunicazioni già previste dalle norme contrattuali che regolano i Rapporti su cui le predette Operazioni incidono, salvo quanto previsto all'art. 9.

**Art. 8** - Durante lo svolgimento del Servizio La Mia Banca, la Banca procederà alla registrazione degli ordini di compravendita di strumenti finanziari impartiti telefonicamente o mediante uno strumento informatico collegato alla rete Internet dall'Aderente, ai sensi del Regolamento Consob

n. 20307 del 15 febbraio 2018 (di seguito, il "Regolamento"), come successivamente modificato e/o integrato. Con l'adesione al Servizio La Mia Banca l'Aderente autorizza la Banca, e le società eventualmente incaricate da quest'ultima, a:

- registrare in via continuativa e in forma integrale, senza bisogno di alcun preavviso, le conversazioni telefoniche inerenti al Servizio La Mia Banca, tramite un sistema di registrazione automatica;
- registrare in via continuativa e in forma integrale, senza bisogno di alcun preavviso, le comunicazioni inerenti al Servizio La Mia Banca eseguite mediante la rete Internet, tramite un sistema di registrazione automatica.

In considerazione della natura del Servizio La Mia Banca, l'Aderente e la Banca si danno reciprocamente atto che la prova dell'esecuzione delle Operazioni secondo le disposizioni dell'Aderente è validamente fornita dalla Banca tramite le registrazioni delle comunicazioni di cui al comma precedente e/o tramite le scritture contabili della Banca stessa.

**Art. 9** - All'atto della ricezione dell'ordine disposto mediante il Servizio La Mia Banca la Banca rilascia, tramite Internet, l'attestazione prevista del Regolamento, come successivamente modificato e/o integrato, acquisibile su supporto duraturo.

In materia di operazioni non adeguate e/o non appropriate si applicano le disposizioni previste nell'apposito contratto disciplinante i relativi servizi previsti dal Contratto Quadro per la prestazione di servizi di investimento e del servizio di custodia e amministrazione di strumenti finanziari, salvo che ogni pertinente atto, comunicazione e/o informativa interscambi tra la Banca e l'Aderente, ove intervenuti via internet, risulteranno da registrazione elettronica o altro supporto duraturo equivalente.

Per ogni ordine disposto mediante il Servizio La Mia Banca, in alternativa alla modalità di spedizione tramite posta ordinaria, la Banca potrà inviare all'indirizzo di posta elettronica dell'Aderente o mettere a disposizione del medesimo nell'area My Documents del Servizio La Mia Banca, entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione o a quello in cui si è avuta conferma dell'esecuzione dell'ordine trasmesso, la nota prevista del Regolamento, come successivamente modificato e/o integrato.

**Art. 10** - Le comunicazioni oggetto del Servizio La Mia Banca sono inviate nei termini previsti dai contratti disciplinanti i rapporti cui si riferiscono o dalla vigente normativa e sono effettuate ad ogni effetto di legge.

L'Aderente è a conoscenza ed accetta che è suo onere e cura provvedere alla tempestiva e periodica consultazione delle comunicazioni oggetto del Servizio La Mia Banca e che la Banca non è tenuta a dargliene preavviso o comunicazione.

In particolare, l'Aderente prende atto ed accetta che le comunicazioni inerenti alla rendicontazione periodica alla clientela vengono fornite ai sensi dell'art. 119 del TUB. In mancanza di opposizione scritta da parte dell'Aderente, si intendono approvate trascorsi 60 giorni dalla loro ricezione.

Ai fini delle disposizioni di cui agli artt. 118, 119 e 126 sexies del TUB e di quanto indicato al comma precedente, per giorno di ricezione si intende il giorno successivo a quello in cui è possibile la visualizzazione e consultazione delle comunicazioni stesse nel Sito.

Le comunicazioni oggetto del Servizio La Mia Banca, relative ai Rapporti, potranno essere visualizzate e consultate per un anno dalla loro immissione nell'area My Documents del Servizio La Mia Banca, salvo quanto previsto agli artt. 4, 5 e 22.

I documenti dispositivi sottoscritti dall'Aderente con Firma Digitale potranno essere visualizzati e consultati per tutta la durata del Servizio La Mia Banca. Il tutto salvo quanto previsto agli artt. 4, 5 e 22.

Per visualizzare le comunicazioni ed i documenti di cui al comma precedente l'Aderente utilizza i Codici di Sicurezza come definiti nell'art. 4.

Il Cliente deve fornire un indirizzo di posta elettronica, al quale la Banca, indirizzerà il messaggio di avviso ogni qual volta la o le comunicazioni stesse siano disponibili. Resta comunque inteso che tali messaggi non rappresentano un impegno della Banca e quindi il loro mancato invio non è causa di responsabilità per la Banca stessa.

È cura del Cliente dare comunicazione alla Banca di eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica, utilizzando l'apposita funzione nel Sito.

**Art. 11** - L'Aderente prende atto che le modalità tecniche utilizzate dalla Banca consentono la stampa o il salvataggio su supporto durevole di tutte le comunicazioni oggetto del Servizio La Mia Banca nonché di queste condizioni di adesione e dichiara e garantisce di essere in possesso degli strumenti (quali ad esempio: dischetti informatici, CD ROM, DVD, disco fisso del computer) che gli consentono di procedere alla stampa o al salvataggio.

Le parti concordano che ogni comunicazione effettuata dalla Banca presso l'indirizzo di posta elettronica e/o nell'area My Documents del Servizio La Mia Banca si intende pervenuta all'Aderente e dallo stesso conosciuta nel momento in cui la comunicazione medesima è stata resa disponibile dalla Banca, circostanza che la Banca potrà comprovare attraverso le registrazioni nel sistema informatico della Banca.

**Art. 12** - Nel caso in cui taluno dei rapporti per i quali viene richiesto di ricevere le relative comunicazioni nell'area My Documents del Servizio La Mia Banca sia contestato ed anche gli altri cointestatori del rapporto siano aderenti al Servizio La Mia Banca, l'Aderente prende atto che anche questi ultimi potranno automaticamente accedere alla visualizzazione ed alla consultazione delle comunicazioni oggetto del Servizio La Mia Banca, previa sottoscrizione dello stesso.

**Art. 13** - La Banca assumerà tutte le più opportune precauzioni per garantire la riservatezza delle informazioni trattate nell'ambito del Servizio La Mia Banca; essa, peraltro, non sarà responsabile a fronte di utilizzi abusivi, perdita, alterazione e/o diffusione di informazioni quando tali eventi siano imputabili a terzi, ovvero ad eventi al di fuori del potere di controllo della stessa Banca.

**Art. 14** - In qualsiasi momento la Banca si riserva la facoltà di sospendere o interrompere il Servizio La Mia Banca, in tutto o in parte, in presenza di situazioni che ne possano pregiudicare l'efficacia e/o la sicurezza. La Banca potrà pure sospendere l'utilizzo del Servizio La Mia Banca in relazione all'Aderente purché sussista un giustificato motivo. L'Aderente ha la facoltà di chiedere la sospensione o l'interruzione del Servizio La Mia Banca nei casi e con le modalità previsti nella Guida.

È esclusa ogni responsabilità per la Banca a fronte di eventuali danni e/o pregiudizi che derivassero all'Aderente tanto da eventuali sospensioni e/o interruzioni del Servizio La Mia Banca effettuati ai sensi del comma 1, nonché da quelle sospensioni o interruzioni del Servizio La Mia Banca che fossero cagionati da malfunzionamenti delle apparecchiature e/o degli strumenti di trasmissione/collegamento non imputabili alla Banca.

Il Servizio La Mia Banca, una volta sospeso o interrotto, può essere riattivato o disattivato definitivamente secondo le modalità previste nella Guida.

**Art. 15** - In presenza di giustificato motivo, la Banca potrà revocare all'Aderente la disponibilità del Servizio La Mia Banca. All'uopo la Banca dovrà peraltro inviare all'Aderente una comunicazione scritta; la revoca si intende perfezionata alla data indicata nella relativa comunicazione.

In presenza di Aderente contitolare in via disgiunta, la Banca provvederà a revocare il Servizio La Mia Banca in via immediata, una volta ricevuta lettera raccomandata a/r con la quale uno o più dei contitolari restanti si oppongano alla disponibilità disgiunta del Rapporto Bancario.

**Art. 16** - Il decesso o la sopravvenuta incapacità dell'Aderente, non saranno opponibili alla Banca finché a questa non venga prodotta documentazione legalmente idonea a comprovare il verificarsi di tali eventi.

Il Servizio La Mia Banca verrà revocato automaticamente alla data in cui sarà esibita alla Banca la suddetta documentazione.

**Art. 17** - La sospensione e l'interruzione del Servizio La Mia Banca, effettuate ai sensi dell'articolo 14, non determineranno la sospensione o l'estinzione dei singoli Rapporti, i quali continueranno a permanere in essere e resteranno ad ogni effetto distinti l'uno dagli altri, autonomamente disciplinati dalle rispettive norme contrattuali e regolati dalle proprie condizioni economiche comunicate all'Aderente dalla Banca nelle forme previste dalla legge e/o dai rispettivi contratti.

I Rapporti non più collegati al Servizio La Mia Banca, in seguito al verificarsi degli eventi contemplati negli articoli 14 e 15, continueranno a permanere in essere e resteranno

disciplinati dalle rispettive norme contrattuali e regolati dalle rispettive condizioni economiche comunicate all'Aderente dalla Banca nelle forme previste dalla legge e/o dai rispettivi contratti.

**Art. 18** - È esclusa ogni responsabilità della Banca per i rallentamenti e/o i malfunzionamenti delle reti di comunicazione, del servizio postale o di erogazione dell'energia elettrica, a qualsiasi causa imputabili, nonché per gli scioperi del personale della Banca ovunque verificatisi. In aggiunta, è esclusa qualsiasi responsabilità della Banca per impedimenti od ostacoli al funzionamento del Servizio La Mia Banca determinati da modifiche legislative o da atti di autorità nazionali od estere, ovvero da provvedimenti o atti di natura giudiziaria o da qualsiasi altro fatto di terzi non imputabile alla Banca.

**Art. 19** - Le condizioni economiche per l'adesione al Servizio La Mia Banca sono contenute nel documento di sintesi, mentre le condizioni economiche per la fruizione della consultazione dei singoli documenti sono riportate nei fogli informativi e nei documenti di sintesi dei Rapporti cui fanno riferimento i documenti stessi. I fogli informativi sono disponibili presso gli sportelli della Banca e sul sito della stessa nella sezione dedicata alla trasparenza.

**Art. 20** - La Banca può modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole all'Aderente, le norme che disciplinano questo contratto e le condizioni economiche applicate in presenza di un giustificato motivo con comunicazione scritta, anche inserita in estratto conto, o mediante il Servizio La Mia Banca – area My Documents secondo le previsioni del servizio. In caso di variazioni sfavorevoli all'Aderente, la Banca invia a quest'ultimo una comunicazione con un preavviso minimo di due mesi. La Banca si riserva, pure, la facoltà di modificare le condizioni economiche riportate nel documento di sintesi ed applicate al Servizio La Mia Banca.

La comunicazione, che conterrà in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", sarà validamente effettuata all'indirizzo, anche di posta elettronica, indicato dall'Aderente. La modifica si intende approvata se l'Aderente non recede dal Servizio La Mia Banca entro la data prevista per la sua applicazione. In caso di esercizio del diritto di recesso, la Banca applicherà all'Aderente, le condizioni precedentemente praticate, senza penalità e senza spese di chiusura.

**Art. 21** - Le comunicazioni tutte di cui a questo contratto saranno rispettivamente indirizzate, dalla Banca all'Aderente, con pieno effetto:

- all'indirizzo indicato all'atto della stipulazione di questo contratto, o mediante il Servizio La Mia Banca – area My Documents, oppure all'ultimo indirizzo comunicato successivamente per iscritto dall'Aderente alla Banca;
- o alla casella postale presso la succursale con cui intrattiene il rapporto, concessa dalla banca in uso esclusivo all'Aderente dietro sua richiesta e regolamentata dalle "Norme che regolano il servizio di domiciliazione della corrispondenza presso la succursale della Banca".

**Art. 22** - Questo contratto è a tempo indeterminato. La Banca può recedere con comunicazione scritta all'Aderente con preavviso minimo di due mesi dalla data di ricezione della comunicazione. La Banca può, inoltre, recedere da questo contratto con effetto immediato in presenza di un giustificato motivo, dandone comunicazione all'Aderente mediante comunicazione scritta.

In caso di conclusione di questo contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza, l'Aderente, se "consumatore" ai sensi del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, il "Codice del Consumo"), ha diritto di recedere da questo contratto, senza alcuna penalità e senza giustificare il motivo entro il termine di quattordici giorni decorrenti dalla data di ricezione - all'indirizzo di posta elettronica comunicato alla Banca - della copia di questo contratto - comprensivo del modulo di sottoscrizione e di queste condizioni generali - del Foglio Informativo e del Documento di Sintesi. L'Aderente che recede ne dà comunicazione scritta alla Banca inviando, prima della scadenza del predetto termine, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede della Banca. Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati. L'Aderente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti da questo contratto, è tenuto a corrispondere alla Banca le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi, oltre alle somme non ripetibili eventualmente corrisposte dalla Banca alla pubblica amministrazione.

In caso di mancato esercizio del diritto di recesso previsto dal comma precedente l'Aderente può in qualsiasi momento, per uno o più dei Rapporti, revocare il Servizio La Mia Banca, con comunicazione scritta da recapitare alla succursale della Banca dove intrattiene il rapporto, oppure utilizzando l'apposita funzione nel Sito.

In caso di rapporti cointestati, la revoca può essere disposta da ciascuno dei cointestatori disgiuntamente dagli altri e ha effetto nei confronti di tutti.

La revoca del Servizio La Mia Banca ha efficacia immediata fermo restando che la Banca procederà ancora all'invio in formato elettronico delle comunicazioni in corso di elaborazione al momento della ricezione della revoca.

In conseguenza della revoca, e fermo quanto indicato al comma precedente, la Banca:

- procede alle comunicazioni ripristinando l'invio cartaceo, all'indirizzo tempo per tempo indicato dall'Aderente per l'invio della corrispondenza cartacea stessa;
- applica le condizioni economiche relative all'invio di comunicazioni cartacee concordate nell'ambito del rapporto, nella misura - eventualmente modificata a seguito di variazioni intervenute - vigente al momento dell'efficacia della revoca stessa.

Nel caso di Rapporti cointestati a firma disgiunta qualora più contitolari siano Aderenti, la revoca di uno di essi non comporterà alcuna conseguenza per gli altri, che potranno continuare ad utilizzare il Servizio La Mia Banca.

**Art. 23** - Per quanto non espressamente previsto da questo contratto il Servizio La Mia Banca deve intendersi regolato anche dalle norme contrattuali regolanti i Rapporti.

**Art. 24** - Il Servizio La Mia Banca e questo contratto sono assoggettati alla legge ed alla giurisdizione italiane.

Se l'Aderente non è un consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, il Foro esclusivamente competente per ogni controversia fra l'Aderente e la Banca è quello nella cui giurisdizione si trova la sede legale della Banca, fermo restando che la Banca ha facoltà di intraprendere azioni giudiziali nei confronti dell'Aderente avanti l'Autorità Giudiziaria nella cui giurisdizione ha sede la succursale con la quale il rapporto è intrattenuto.

### **Sottosezione III(a): Rapporti con le Terze Parti - Third Party Providers (di seguito, i "TPP").**

Questa sottosezione disciplina le modalità e i limiti con cui l'Aderente può utilizzare il Servizio La Mia Banca per avvalersi dei Servizi di Pagamento prestati dai TPP.

#### **1. Ambito di applicazione**

L'Aderente può avvalersi dei Servizi di Pagamento prestati dai TPP a valere sul Conto Corrente. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente sezione, trovano applicazione ai servizi di pagamento prestati dai TPP le definizioni e le norme del Contratto Quadro PSD sottoscritto dall'Aderente

#### **2. Consenso dell'Aderente**

2.1. Per poter utilizzare tramite il Servizio La Mia Banca i servizi prestati dai TPP, a valere sul Conto Corrente, l'Aderente è tenuto a prestare il proprio consenso al TPP, il quale trasmette alla Banca, mediante l'utilizzo di una specifica interfaccia di comunicazione (API) basata su meccanismi rinforzati di sicurezza, il consenso ottenuto dall'Aderente nonché gli altri dati necessari all'esecuzione del servizio di volta in volta richiesto.

L'Aderente può revocare in qualsiasi momento il consenso prestato al TPP ai sensi del precedente paragrafo, tramite l'utilizzo dell'apposita funzione nel Servizio La Mia Banca. In caso di revoca del consenso la Banca informa immediatamente della revoca il TPP. La trasmissione da parte del medesimo TPP alla Banca di una successiva richiesta di esecuzione di un servizio [mediante una specifica interfaccia di comunicazione (API) basata su meccanismi rinforzati di sicurezza], sottende ed è conferma del rilascio di un nuovo consenso da parte Aderente al medesimo TPP.

2.2. È fatta comunque salva la facoltà dell'Aderente di dare ordine alla Banca - tramite l'utilizzo dell'apposita funzione nel Servizio La Mia Banca - di inibire a tutti i TPP di interfacciarsi con la Banca. Nell'ipotesi di ordine di inibizione dato dall'Aderente, in presenza di una richiesta di esecuzione di un servizio da parte di un TPP che prospetta di aver ricevuto il consenso dello stesso Aderente, quest'ultimo dovrà revocare il precedente ordine di inibizione, tramite l'utilizzo dell'apposita funzione nel Servizio La Mia Banca, prima che la Banca possa dare seguito a detta richiesta del TPP.

2.3. L'Aderente prende atto che la sua eventuale revoca del Servizio La Mia Banca ai sensi dell'art. 22 delle "Norme che regolano il servizio La Mia Banca" comporta la revoca del consenso prestato ai sensi del paragrafo 2.1.

#### **3. Conferma della disponibilità dei fondi**

3.1. Su richiesta del Prestatore di Servizi di Pagamento emittente Strumenti di Pagamento basati su carta ("CISP"), la Banca conferma senza indugio se sul Conto Corrente dell'Aderente pagatore vi è la disponibilità dell'importo richiesto per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento, purché:

a) al momento della richiesta il Conto Corrente dell'Aderente pagatore sia accessibile online;

b) l'Aderente pagatore abbia prestato il consenso esplicito alla Banca, tramite l'utilizzo dell'apposita funzione nel Servizio La Mia Banca, affinché il CISP possa richiedere la conferma di disponibilità dei fondi alla Banca stessa;

c) il consenso di cui alla lettera b) sia stato prestato anteriormente alla prima richiesta di conferma della disponibilità di fondi.

3.2. La conferma della disponibilità dei fondi 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 consiste nell'estratto del saldo del Conto Corrente e non consente alla Banca di bloccare i fondi sul Conto Corrente dell'Aderente pagatore.

3.3. L'Aderente pagatore può chiedere alla Banca di comunicargli l'avvenuta identificazione del CISP che ha chiesto la conferma e la risposta che è stata fornita.

#### **4. Servizio di disposizione di ordine di pagamento**

4.1. Se il Conto Corrente è accessibile online, l'Aderente pagatore ha il diritto di avvalersi di un PISP per il Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra il PISP e la Banca.

4.2. Il PISP:

a) non detiene in alcun momento i fondi dell'Aderente pagatore in relazione alla prestazione del Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento;

b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate dell'Aderente non siano accessibili ad altri fuorché all'Aderente 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 sull'Aderente, ottenuta nella prestazione del Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento, sia fornita esclusivamente al

beneficiario e solo con il consenso esplicito dell'Aderente;

d) ogni volta che dispone un Ordine di Pagamento, si identifica presso la Banca, comunicando con quest'ultima, l'Aderente pagatore e il beneficiario in maniera sicura;

e) non chiede all'Aderente 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 dell'Aderente;

f) non modifica l'importo, il beneficiario o qualsiasi altro dato dell'Operazione di Pagamento;

g) quando dispone un Ordine di Pagamento mette a disposizione della Banca il riferimento dell'Operazione di Pagamento.

4.3. Al fine di garantire l'esercizio del diritto dell'Aderente pagatore di avvalersi del Servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento, la Banca:

a) comunica in maniera sicura con i PISP;

b) immediatamente dopo aver ricevuto l'Ordine di Pagamento dal PISP, 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 stessa;

c) assicura parità di trattamento agli Ordini di Pagamento trasmessi mediante un PISP rispetto a quelli trasmessi direttamente dall'Aderente pagatore, fatte salve ragioni obiettive riferibili, in particolare, ai tempi, alla priorità o alle spese applicabili.

4.4. Qualora l'Aderente chieda la rettifica di una Operazione di Pagamento disposta tramite PISP, si applicano le previsioni dell'art.9 del Contratto Quadro PSD.

4.5. Qualora l'Aderente neghi di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento disposta mediante un PISP, quest'ultimo ha l'onere di provare che, nell'ambito delle proprie competenze, l'Operazione di Pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti connessi al servizio di pagamento prestato.

4.6. Quando l'Aderente neghi di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal PISP non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'Aderente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 13 alle norme del Contratto Quadro PSD. In tali casi, il PISP fornisce gli elementi di prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'Aderente

#### **5. Accesso alle informazioni sul Conto Corrente e utilizzo delle stesse in caso di Servizio di Informazioni sul Conto**

5.1. Se il Conto Corrente è accessibile online, l'Aderente pagatore ha il diritto di avvalersi di un Prestatore di Servizi di informazione sui conti (detto anche "AISP") per il Servizio di Informazioni sul Conto. La prestazione di tale servizio non è subordinata all'esistenza di un rapporto contrattuale tra l'AISP e la Banca.

5.2. L'AISP:

a) presta il proprio servizio unicamente sulla base del consenso esplicito dell'Aderente;

b) provvede affinché le credenziali di sicurezza personalizzate dell'Aderente non siano accessibili ad altri fuorché all'Aderente 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 la Banca e con l'Aderente in maniera sicura;

d) accede soltanto alle informazioni sul Conto Corrente e sulle Operazioni di Pagamento effettuate a valere sul Conto Corrente, 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 sul Conto, conformemente alle norme sulla protezione dei dati.

5.3. In relazione al Conto Corrente, la Banca:

a) comunica in maniera sicura con gli AISP;

b) assicura parità di trattamento alle richieste di dati trasmesse dagli AISP senza discriminazione rispetto a quelle trasmesse direttamente dall'Aderente, fatte salve ragioni obiettive.

#### **6. Limiti all'accesso al Conto Corrente da parte dei TPP**

6.1. La Banca può rifiutare l'accesso al Conto Corrente a un TPP per giustificate e comprovate ragioni connesse all'accesso fraudolento o non autorizzato al Conto Corrente da parte di tali soggetti, compresi i casi di Ordini di Pagamento fraudolenti o non autorizzati. In tali casi, la Banca informa l'Aderente del rifiuto e dei relativi motivi a mezzo comunicazione scritta, posta elettronica ovvero telefonicamente. Ove possibile, la Banca rende tale informazione 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 TUB, 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 Corrente.

6.2. La Banca comunica immediatamente alla Banca d'Italia il rifiuto di cui al paragrafo precedente, indicandone le motivazioni.

#### **7. Norme Tecniche di Regolamentazione e regime transitorio**

In deroga a quanto previsto dagli articoli che precedono, la Banca precisa che, fino a quando le Norme Tecniche di Regolamentazione (RTS) di cui all'art. 98 della Direttiva 2366/2015/EU ("PSD2") non saranno applicabili, le richieste che perverranno dai TPP saranno considerate alla stregua di richieste inoltrate direttamente dall'Aderente e che le richieste relative al servizio di cui all'art. 3 di questa Sottosezione non potranno essere ricevute.

## Sezione IV INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 12,13, 14 DEL REGOLAMENTO GENERALE EUROPEO N.679/2016 RELATIVO ALLA PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con le seguenti informazioni desideriamo offrirvi una panoramica relativa al trattamento da parte della Banca dei dati personali da voi trasmessi e sui diritti che derivano dalla protezione dei dati. Quali dati vengano elaborati nei singoli casi e in quale modo vengano utilizzati dipende dai prodotti e servizi di volta in volta richiesti o concordati.

### 1. Chi è il Titolare del trattamento dei dati e a chi mi posso rivolgere?

L'ufficio del Titolare è il seguente:

Deutsche Bank S.p.A. Piazza del Calendario 1/3 20126 Milano  
Telefono: (02 4024.1)  
Indirizzo e-mail: deutsche.bank@db.com

È possibile contattare il Responsabile aziendale della Protezione dei Dati al seguente recapito:

Deutsche Bank S.p.A.  
Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer) Piazza del Calendario 1/3  
20126 Milano  
Telefono: (02 4024.1)  
Indirizzo e-mail: protezione.dati@db.com

### 2. Quali fonti e dati utilizziamo

Trattiamo dati personali che otteniamo nell'ambito della nostra relazione d'affari dai nostri clienti. Inoltre – laddove ciò sia necessario per la prestazione delle nostre attività e servizi – trattiamo altresì dati personali che abbiamo ottenuto da altre società del Gruppo Deutsche Bank o da altre società esterne (ad es. soggetti che rilevano rischi finanziari cd. "Sistemi di Informazioni Creditizie" ai fini di contenimento del rischio creditizio, di seguito anche "SIC") limitatamente alle autorizzazioni in nostro possesso nell'ambito della normale attività bancaria e finanziaria (ad es. per l'esecuzione di ordini, per l'adempimento di contratti o nel caso ciò sia stato da voi consentito). Inoltre trattiamo dati personali che abbiamo acquisito da fonti terze accessibili al pubblico (ad es. elenchi dei debitori, registri commerciali e di categoria, organi di stampa, media, Internet) nella misura in cui ciò è ammissibile e limitatamente alle autorizzazioni in nostro possesso.

I dati personali rilevanti nell'ambito della gestione dei clienti e dei clienti potenziali - in sede di apertura e durante lo svolgimento del rapporto contrattuale - sono:

- nome, indirizzo/altri dati di contatto (numero telefonico, indirizzo e-mail), data/luogo di nascita, sesso, nazionalità, stato di famiglia, attività professionale, codice della categoria professionale/tipo di collaborazione (dipendente/autonoma), condizione abitativa (locazione/proprietà), dati identificativi (ad es. dati del documento d'identità), dati di autenticazione (ad es. facsimile della firma), codice fiscale, riferimenti bancari e di pagamento, evidenze rilevate dai SIC.

La Banca, previo esplicito consenso dell'interessato, potrà trattare anche categorie particolari di dati personali<sup>1</sup>.

## Servizi digitali

Per quanto riguarda i dati trattati mediante strumenti digitali si rimanda alle ulteriori informazioni disponibili sulla protezione dei dati nell'ambito dei citati servizi.

### 3. Per quale ragione trattiamo i vostri dati (finalità del trattamento) e su quale base giuridica

Trattiamo i dati personali in conformità con le disposizioni del Regolamento Generale UE n.679/2016 sulla protezione dei dati (di seguito anche "GDPR"):

#### a. Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6 comma 1 lett. b)

Il trattamento dei dati personali avviene per l'esecuzione delle operazioni bancarie e la prestazione dei servizi di investimento nell'ambito dell'adempimento degli obblighi contrattuali della Banca nei confronti dei clienti o per l'esecuzione delle misure precontrattuali che seguono ad una vostra richiesta.

Le finalità del trattamento dei dati si riferiscono al prodotto/servizio e comprendono tra l'altro l'analisi del fabbisogno, la consulenza, l'amministrazione e l'assistenza patrimoniale oltre all'esecuzione delle transazioni. Dalla documentazione contrattuale e dalle condizioni economiche è possibile desumere altri dettagli in merito alla finalità del trattamento dei dati.

#### b. Per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento (art. 6 comma 1 lett. f GDPR)

Qualora sia necessario, trattiamo i vostri dati anche oltre il mero adempimento contrattuale, per salvaguardare interessi legittimi nostri o di terzi. In via esemplificativa:

- Consultazione e scambio di dati con agenzie di informazione creditizia (ad es. S.I.C.) per determinare la solvibilità, il rischio di insolvenza.
- Verifica e ottimizzazione della procedura per l'analisi del fabbisogno e del colloquio diretto con il cliente, inclusa segmentazione della clientela e calcolo della probabilità di stipula.
- Pubblicità o ricerche di mercato e sondaggi di opinioni, nella misura in cui non vi siete opposti all'utilizzo dei dati.
- Rivendicazione di pretese giuridiche e difesa in caso di controversie.
- Garanzia della sicurezza IT e dell'attività IT da parte della Banca.
- Impedimento della commissione di reati.
- Misure per la sicurezza degli edifici e degli impianti.
- Misure di gestione aziendale dei servizi e dei prodotti.
- Gestione dei rischi nel gruppo.

#### c. In base al consenso espresso dall'interessato (art. 6 comma 1 lett. a GDPR)

Se ci avete fornito il consenso al trattamento dei dati personali per determinate finalità (ad es. trasmissione dei dati nell'organizzazione e nel gruppo Deutsche Bank AG), la liceità del trattamento è data dal consenso da voi espresso.

Se ci avete fornito il consenso i vostri dati personali sono trattati per le finalità di legge (connesse ad obblighi di legge, regolamento, normativa comunitaria, disposizioni di autorità di vigilanza e controllo anche relative a Centrale rischi, legge sull'usura, legge sull'anticiclaggio, ecc.) e finalità contrattuali (connesse e strumentali all'acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui sia parte l'interessato e all'esecuzione del medesimo alla gestione dei pagamenti e tenuta della contabilità all'elaborazione di statistiche interne ecc.).

Se ci avete fornito il consenso i vostri dati personali sono altresì trattati per le finalità di informazione ed indagine commerciale e di profilazione (per fornire cioè informazioni su prodotti e/o servizi e/o iniziative della Banca, del gruppo Deutsche Bank, del gruppo Deutsche Bank AG e/o di terzi o per eseguire ricerche di mercato anche via email e/o sms e/o con operatore telefonico anche automatizzato, anche volte a verificare la qualità dei prodotti e/o servizi offerti dalla Banca e/o dalle società del gruppo nonché il grado di soddisfazione dell'interessato in relazione ad essi oltre che per meglio comprendere le vostre necessità, interessi e/o desideri).

Il consenso espresso può essere revocato in ogni momento. La revoca è valida per il futuro e non riguarda il trattamento avvenuto in precedenza. Avete la possibilità di richiedere in ogni momento l'elenco dei consensi prestati.

#### d. Per adempiere un obbligo legale (art. 6 comma 1 lett. c GDPR) o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico (art. 6 comma 1 lett. e GDPR)

Inoltre come istituto bancario sottoposti a diversi obblighi legali, vale a dire a requisiti di legge (ad es. la legge sul sistema creditizio, la legge sul riciclaggio di denaro, la legge sulla negoziazione di titoli, le leggi tributarie) e alle norme di vigilanza bancaria (ad es. Banca Centrale Europea, Banca d'Italia e Consob). Nelle finalità del trattamento rientrano tra l'altro la verifica del merito creditizio, dell'identità e dell'età, la prevenzione delle frodi e del riciclaggio di denaro, l'adempimento degli obblighi di controllo e notifica fiscale e la valutazione e la gestione dei rischi nella Banca e nel gruppo.

#### 4. Destinatari dei dati personali: chi ottiene i miei dati?

All'interno della Banca hanno accesso ai vostri dati quegli uffici<sup>2</sup> che ne hanno necessità ai fini dell'adempimento dei nostri obblighi legali e contrattuali. Per queste finalità possono ricevere dati le società del gruppo di appartenenza (Deutsche Bank AG), i fornitori di servizi e gli ausiliari da noi impiegati, nell'osservanza dei principi di riservatezza e delle nostre istruzioni scritte in merito alla protezione dei dati. Si tratta essenzialmente di società o determinate categorie di soggetti italiani e stranieri<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Trattasi dei dati personali idonei a rivelare: origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi ad identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

<sup>2</sup> Gli uffici e/o il personale degli Sportelli e/o delle Divisioni, Direzioni Servizi ed unità della Banca i quali trattano i dati mediante strumenti manuali, informatici e/o altrimenti automatizzati, secondo logiche strettamente aderenti alle finalità di trattamento, comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

<sup>3</sup> In particolare: soggetti che svolgono attività strumentali alla gestione del rapporto con l'interessato (ad esempio: servizi per l'acquisizione, la registrazione ed il trattamento di dati rivenienti da documenti o supporti forniti dall'interessato ed aventi ad oggetto lavorazioni massive relative a pagamenti, effetti, assegni ed altri titoli; attività di trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni indirizzate; soggetti, anche appartenenti al Gruppo DB (per esempio: Fiduciaria S. Andrea S.r.l.), che svolgono servizi bancari, finanziari, assicurativi e/o servizi di investimento (ad esempio: soggetti che intervengono nella gestione dei servizi di pagamento; società i cui prodotti o servizi sono collocati dalla Banca; società che collocano i prodotti della Banca; altre banche, intermediari finanziari o imprese di investimento);soggetti che rilevano rischi finanziari (c.d. "sistemi di informazioni creditizie") a fini di contenimento del rischio creditizio, quali:CRIF S.p.A., con sede in Via M. Fantin n. 1-3, 40131 Bologna. (che raccoglie informazioni su rapporti di finanziamento indipendentemente dalla sussistenza di inadempimenti nei rimborsi);CTC - Consorzio per la Tutela del Credito, con sede in viale Tunisia n. 50, 20124 Milano (che raccoglie informazioni solo su rapporti di finanziamento morosi o a sofferenza);Experian Information Services S.p.A., con sede in Via Carlo Pesenti, 121, 00156 Roma (che raccoglie informazioni su rapporti di finanziamento indipendentemente dalla sussistenza di inadempimenti nei rimborsi);Cerved Group S.p.A., con sede in Via San Vigilio, 1, 20142 Milano (il quale gestisce un sistema di informazioni creditizie di tipo positivo e negativo);per maggiori informazioni sul trattamento dei dati effettuato nell'ambito dei suddetti sistemi di informazione creditizia si rinvia a quanto indicato nel documento denominato "Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti - INFORMATIVA", copia del quale viene consegnata separatamente all'interessato ed è inoltre disponibile presso tutte le dipendenze della Banca.soggetti che svolgono attività di recupero crediti od esattori;soggetti che gestiscono sistemi nazionali ed internazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche, degli intermediari finanziari e dei soggetti finanziari;società di factoring, ovvero altri soggetti per finalità correlate ad attività di cartolarizzazione o cessione di crediti o di rapporti giuridici con l'interessato;società di revisione ed altri soggetti che svolgono attività di consulenza a favore della Banca;società del gruppo DB; DB AG e società del gruppo DB AG (la comunicazione dei dati personali dell'interessato a tali soggetti è dovuta al fatto che la Società è controllata da DB AG e fa conseguentemente parte del gruppo DB AG, ed è finalizzata a consentire alla medesima DB AG di relazionare, in forza di obblighi normativi, le autorità amministrative e giudiziarie cui la stessa è sottoposta, ovvero di controllare la gestione dei rischi finanziari, nonché la sana e prudente gestione propria e dei soggetti appartenenti al gruppo DB AG);rappresentanze sindacali aziendali ed eventualmente organi di coordinamento di queste ultime;società che effettuano il trattamento dei dati personali al fine di gestire operazioni o concorsi a premi o programmi di fedeltà collegati all'uso dei prodotti o servizi richiesti dall'interessato, oppure indagini commerciali;autorità amministrative e giudiziarie.

Per quanto riguarda la trasmissione dei dati a destinatari esterni alla Banca è necessario considerare che in qualità di istituto bancario siamo tenuti all'obbligo di riservatezza in merito ai fatti e alle valutazioni attinenti ai clienti dei quali veniamo a conoscenza.

#### 5. I dati vengono trasmessi a Paesi esteri o a organizzazioni internazionali?

La trasmissione dei dati a Paesi esteri all'UE ovvero allo spazio economico europeo (i cosiddetti Stati terzi) avviene solo se ciò è prescritto dalla legge per l'esecuzione dei vostri ordini (ad es. ordini di pagamento e di negoziazione di titoli). Nel caso in cui vengano impiegati fornitori di servizi di Paesi terzi, essi sono tenuti al rispetto dello standard di protezione dei dati europei concordato con i trattati europei, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea oltre che all'osservanza delle ulteriori specifiche istruzioni scritte.

#### 6. Per quanto tempo vengono conservati i miei dati?

Trattiamo e conserviamo i vostri dati personali per il periodo necessario per l'adempimento degli obblighi di legge e contrattuali. È necessario considerare che la nostra relazione d'affari è un'obbligazione contrattuale continuativa stabilita su base pluriennale. Se i dati non sono più necessari ai fini degli obblighi contrattuali o di legge, vengono cancellati con cadenza regolare, tranne nel caso in cui è richiesto un trattamento per le seguenti finalità:

- Adempimento dei termini di conservazione dei dati previsti dal diritto civile, commerciale e tributario.
- Conservazione dei mezzi probatori nell'ambito delle disposizioni concernenti la prescrizione dei diritti.

#### 7. Di quali diritti di protezione dei dati dispongo?

Ogni persona interessata ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- accesso;
- rettifica;
- cancellazione;
- limitazione di trattamento;
- opposizione;
- portabilità dei dati.

È possibile revocare in ogni momento il consenso al trattamento dei dati personali. Si rammenta che la revoca è valida per il futuro e non riguarda il trattamento avvenuto in precedenza.

Inoltre sussiste il diritto di proporre reclamo presso l'autorità di controllo responsabile della protezione dei dati.

#### 8. Ho l'obbligo di mettere a disposizione i dati?

Nell'ambito della relazione d'affari dovete mettere a disposizione i dati personali che sono necessari per la conclusione del contratto o che per legge abbiamo l'obbligo di raccogliere. In mancanza di questi dati siamo costretti a rifiutare la stipula o l'esecuzione del contratto o a interrompere la prosecuzione del contratto già esistente o a terminarlo. In particolare abbiamo l'obbligo previsto dalla legge sul riciclaggio di denaro di identificarvi ad esempio mediante il documento d'identità e di richiedervi di indicare il nome, il luogo e la data di nascita, la nazionalità e l'indirizzo di residenza salvando queste informazioni. Per adempiere a questi obblighi giuridici ai sensi della legge sul riciclaggio di denaro, avete l'obbligo di mettere a disposizione le informazioni e la documentazione necessarie e di segnalare senza indugio le modifiche che si verificano nel corso della relazione d'affari. In mancanza delle informazioni e della documentazione necessarie, non siamo in grado di accettare o proseguire la relazione d'affari.

#### 9. In quale misura esiste un processo decisionale automatizzato (compresa la profilazione)?

Per instaurare e attuare la relazione d'affari non ci serviamo di un processo decisionale esclusivamente automatizzato secondo l'articolo 22 del GDPR. Nel caso in cui dovessimo

ricorrere a un simile procedura, provvederemo a informarvi in modo specifico, laddove ciò sia consentito dalla legge.

#### 10. Si effettua la "profilazione"?

Trattiamo i vostri dati parzialmente in modo automatizzato con lo scopo di valutare determinati aspetti personali (profilazione, in particolare per analizzare o prevedere aspetti riguardanti la situazione economica, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti). Utilizziamo la profilazione ad esempio nei seguenti casi:

- Nel rispetto delle norme di legge siamo tenuti a contrastare il riciclaggio di denaro e le frodi. In questo ambito vengono eseguite anche valutazioni dei dati (in via esemplificativa nel traffico pagamenti). Queste misure servono anche a proteggere voi.
- Per informarvi e consigliarvi in modo mirato su determinati prodotti ci serviamo di strumenti di valutazione che ci consentono di comunicare e di pubblicizzare i prodotti in modo adeguato alle vostre esigenze, anche sulla base di ricerche di mercato e sondaggi d'opinione.
- Nell'ambito della valutazione del merito creditizio, nell'ambito della quale determiniamo uno *scoring*. Con questo metodo calcoliamo la probabilità secondo la quale un cliente ottempererà agli impegni finanziari che si è assunto al momento della stipula del contratto. Ai fini di questo calcolo possono essere considerate in via esemplificativa le seguenti informazioni: la situazione reddituale, le spese, i debiti contratti, il lavoro svolto, il datore di lavoro, la durata del rapporto lavorativo, le esperienze derivate dalla eventuale relazione d'affari precedente, il rimborso dei crediti precedenti secondo quanto previsto dal contratto e i dati forniti dalle agenzie di informazioni creditizie. Lo *scoring* si basa su un metodo matematico-statistico riconosciuto e collaudato.

Informazioni sul diritto di opposizione ai sensi dell'articolo 21 del Regolamento generale UE sulla protezione dei dati (GDPR)

#### 1. Diritto di opposizione riferito a un caso singolo

Avete il diritto di opporvi in ogni momento, per ragioni che derivano da circostanze contingenti, al trattamento dei dati personali che viene effettuato sulla base dell'articolo 6, comma 1, lett. e) GDPR (Trattamento dei dati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico) e dell'articolo 6 comma 1, lett. f) GDPR (Trattamento dei dati per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento); ciò vale anche per la profilazione secondo quanto previsto dall'articolo 4 n. 4 GDPR.

Nel caso in cui venga presentata opposizione, non tratteremo più i dati personali oggetto dell'opposizione, tranne nel caso in cui dovessimo essere in grado di comprovare ragioni che debbano essere obbligatoriamente tutelate e che risultino predominanti rispetto ai vostri interessi, diritti e libertà o se il trattamento è destinato a far valere, a esercitare o a difendere un diritto in sede giudiziaria.

#### 2. Diritto di opposizione al trattamento dei dati per scopi pubblicitari

In alcuni casi trattiamo i vostri dati personali per effettuare marketing diretto. Avete il diritto di opporvi in ogni momento al trattamento dei dati personali per scopi pubblicitari; ciò vale anche per la profilazione, nella misura in cui ciò è in relazione con il marketing diretto.

Nel caso in cui venga presentata opposizione, non tratteremo più i vostri dati personali oggetto dell'opposizione per le finalità sopra menzionate.

**L'opposizione può essere presentata informalmente e deve essere possibilmente indirizzata a: Deutsche Bank S.p.A.**

**Piazza del Calendario n.1/3 20126 Milano**

**Tel. 02 4024.1**

**Indirizzo e-mail: [protezione.dati@db.com](mailto:protezione.dati@db.com)**