

**“CONTRATTO QUADRO DEL CONTO  
CORRENTE, DEI SERVIZI AGGIUNTIVI E DELLE  
OPERAZIONI DI PAGAMENTO” (DI SEGUITO, IL  
“CONTRATTO QUADRO”).**

Copia delle norme contrattuali

depositate presso

il Notaio Claudia Gangitano, via Borgogna nr.5, 20121 Milano,  
con atto di deposito dell'8 maggio 2025 (Rep.32662 e Racc. 14983)

## INDICE

Capitolo 1 - Sezione 1 - NORME CHE REGOLANO I CONTI CORRENTI DI CORRISPONDENZA E I SERVIZI CONNESSI .....	3
Capitolo 1 - Sezione 2 - NORME CHE REGOLANO I SERVIZI DI INCASSO O DI ACCETTAZIONE DEGLI EFFETTI, DOCUMENTI OD ASSEGNI SULL'ITALIA E SULL'ESTERO .....	15
Capitolo 1 - Sezione 3 - NORME CHE DISCIPLINANO I SERVIZI DI PAGAMENTO REGOLATI IN CONTO CORRENTE .....	20
Sottosezione 3(a) - Operazioni di Pagamento Attive.....	36
Sottosezione 3(b) – Operazioni di Pagamento Passive .....	38
Sottosezione 3(c) – Pagamenti a credito del Conto Corrente .....	39
Capitolo 1 - Sezione 4 A - NORME CHE REGOLANO LE CARTE DI DEBITO.....	41
Capitolo 2 – Sezione 1 - NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO La Mia Banca .....	48
SOTTOSEZIONE 1(a): Rapporti con le Terze Parti - Third Party Providers.....	55
Capitolo 3 - Sezione 1 - NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI DOMICILIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA PRESSO LA SUCCURSALE DELLA BANCA .....	59
Capitolo 4 – Sezione I - 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 .....	61

I rapporti tra la Deutsche Bank S.p.A. (di seguito, la “Banca”) ed il cliente (di seguito, il “Cliente”) relativi al conto corrente, ai servizi aggiuntivi e alle operazioni di pagamento, sono regolati, oltre che dalle leggi, dalle norme contrattuali che seguono.

---

## Capitolo 1 - Sezione 1 - NORME CHE REGOLANO I CONTI CORRENTI DI CORRISPONDENZA E I SERVIZI CONNESSI

---

**Art. I** - Il Cliente deve depositare la propria firma e quella delle persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti d'affari con la Banca e a precisare per iscritto su supporto cartaceo o su altro supporto durevole i limiti eventuali dei poteri loro accordati. Il Cliente ed i soggetti autorizzati a rappresentarlo sono tenuti ad utilizzare, nei rapporti con la Banca, la propria firma in forma grafica corrispondente a quella depositata, ovvero - previo accordo con la Banca - nelle forme consentite dalle vigenti leggi (es.: firma digitale). Resta fermo, comunque, quanto previsto dalle norme che regolano il Servizio La Mia Banca.

Il Cliente per formulare la proposta di questo contratto può sottoscrivere il modulo di apertura del conto corrente e attivazione prodotti/servizi aggiuntivi (di seguito, “**Modulo di Apertura del Conto Corrente**”) tramite l'apposizione della firma digitale fornita dal certificatore scelto dalla Banca (“**Firma Digitale**”), nell'apposito Elenco dei Certificatori istituito e tenuto a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale (“**Certificatore**”); il Cliente deve avere sottoscritto con il Certificatore il contratto per ottenere il c.d. certificato qualificato di Firma Digitale, senza costi per il Cliente e (ii) riconosce che il rilascio del certificato qualificato da parte del Certificatore non costituisce alcun obbligo per la Banca di concludere questo contratto.

Se il Cliente intende sottoscrivere il Modulo di Apertura del Conto Corrente tramite la Firma Digitale, il Cliente riconosce che i documenti informatici - che costituiscono supporti durevoli - relativi a questo contratto e agli altri moduli ivi previsti, se sottoscritti con la Firma Digitale, soddisfano il requisito della forma scritta ai sensi di legge. ed hanno la stessa validità legale dei documenti cartacei sottoscritti con firma autografa in conformità a quanto previsto dal D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (c.d. “Codice dell'Amministrazione Digitale”).

Se il Cliente intende sottoscrivere i documenti informatici - che costituiscono supporti durevoli - relativi a questo contratto e agli altri moduli ivi previsti tramite la Firma Digitale, il Cliente prende atto che è necessario sottoscrivere il contratto relativo al servizio My Documents ovvero attivare il servizio “La Mia Banca – area My Documents” per la gestione e la consegna dei documenti informatici - che costituiscono supporti durevoli - relativi a questo contratto e agli altri moduli ivi previsti per gli adempimenti richiesti dalla normativa di settore.

In caso di utilizzo di Firma Digitale da parte del Cliente, questo contratto si concluderà secondo le seguenti modalità: a) il Cliente dopo essere stato identificato dal personale incaricato dalla Banca, riceve questo contratto comprensivo di queste condizioni generali e del Modulo di Apertura del Conto Corrente che su richiesta del Cliente viene messo a disposizione dalla Banca sia in formato elettronico su supporto duraturo non cartaceo, sia in formato cartaceo; b) il Cliente dopo aver letto, esaminato ed approvato questo contratto appone la propria sottoscrizione mediante Firma Digitale sul documento informatico - che costituisce supporto durevole - relativo al Modulo di Apertura del Conto Corrente; c) successivamente, il Cliente approva specificamente le clausole ai sensi di quanto previsto dagli artt. 1341 e 1342 c.c. nonché 118 del d. lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (di seguito, il “**TUB**”) e presta il consenso per il trattamento dei dati personali, apponendo a seguire una seconda e terza sottoscrizione mediante Firma Digitale; d) la Banca procede con la consegna al Cliente di un esemplare di questo contratto su supporto durevole mediante il

servizio My Documents ovvero il servizio “La Mia Banca – area My Documents” o, se il Cliente lo richiede, anche su supporto cartaceo; e) il Cliente avrà a disposizione il contratto su documento informatico - che costituisce supporto durevole - sottoscritto con Firma Digitale nella sezione dedicata del servizio My Documents ovvero del servizio “La Mia Banca – area My Documents” in qualsiasi momento nel corso del rapporto e avrà la facoltà di ottenere evidenza di quanto sottoscritto con Firma Digitale.

La Banca metterà a disposizione del Cliente su supporto durevole una comunicazione di conferma di attivazione, sottoscritta con firma digitale da parte del legale rappresentante della Banca munito dei necessari poteri, mediante il servizio My Documents ovvero il servizio “La Mia Banca – area My Documents” o, su eventuale richiesta del cliente, trasmetterà la comunicazione su supporto cartaceo all’indirizzo di domiciliazione della corrispondenza.

La Banca offre inoltre al Cliente la possibilità di sottoscrivere con Firma Digitale i documenti informatici - che costituiscono supporti durevoli - relativi alla modulistica e alle disposizioni impartite in esecuzione di questo contratto, se predisposti dalla Banca stessa.

Il Cliente avrà a disposizione tutti i documenti informatici - che costituiscono supporti durevoli - sottoscritti con Firma Digitale mediante il servizio My Documents ovvero il servizio “La Mia Banca – area My Documents” in qualsiasi momento nel corso del rapporto e avrà la facoltà di ottenere evidenza di quanto sottoscritto con Firma Digitale nel corso del rapporto.

Il Cliente prende atto che se egli cessa il rapporto contrattuale con quest’ultima, la Banca può chiedere al Certificatore la revoca del certificato che consente al Cliente di utilizzare la Firma Digitale.

Il Cliente ha la facoltà in qualsiasi momento di chiedere alla Banca di sottoscrivere la modulistica e le disposizioni inerenti questo contratto mediante firma autografa su supporto cartaceo.

Il Cliente deve comunicare alla succursale della Banca presso la quale è acceso il rapporto a mezzo lettera raccomandata, telegramma, telex, telefax, oppure lettera semplice presentata direttamente a detta succursale le revoche e le modifiche dei poteri concessi alle persone autorizzate. Allo stesso modo le persone autorizzate dovranno comunicare le loro rinunce. Revoche, modifiche e rinunce non potranno comunque essere fatte valere nei confronti della Banca finché non è trascorso il tempo tecnico utile affinché la stessa apporti le necessarie registrazioni. Tale periodo di tempo non sarà comunque superiore a tre giorni lavorativi bancari dalla ricezione della relativa comunicazione. Stesso obbligo di comunicazione alla Banca sussiste anche quando dette revoche, modifiche e rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge o comunque rese pubbliche.

Le altre cause di cessazione dei poteri di rappresentanza non sono opponibili alla Banca sino a quando questa non ne abbia avuto notizia legalmente certa.

**Art. 2** - L’invio di lettere e di estratti conto, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione e/o comunicazione della Banca - anche relativi a queste condizioni contrattuali e a quelle economiche riportate nel documento di sintesi del conto corrente e del documento di sintesi dei servizi accessori del conto corrente, che costituiscono il frontespizio di questo contratto di conto corrente (di seguito, congiuntamente, i “**Documenti di Sintesi del Conto Corrente**”) - saranno effettuati al Cliente con pieno effetto:

- 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, oppure al diverso indirizzo eventualmente comunicato dal Cliente alla Banca per iscritto successivamente alla conclusione del presente contratto; o
- alla casella postale presso la succursale della Banca con cui intrattiene il rapporto di conto corrente; tale casella è concessa dalla Banca in uso esclusivo al Cliente dietro sua richiesta ed è regolamentata dalle "Norme che regolano il servizio di domiciliazione della corrispondenza presso la succursale della Banca".

Per l'inoltro della comunicazione del preavviso di revoca di ogni autorizzazione ad emettere assegni, previsto dall'art. 9 bis della legge 15 dicembre 1990, n. 386 così come successivamente modificato e/o integrato, il Cliente dichiara di eleggere domicilio (ai sensi dell'art. 9 ter della legge citata) esclusivamente all'indirizzo postale indicato nel Modulo di Apertura del Conto Corrente, oppure a quello successivamente comunicato dal Cliente alla Banca per iscritto.

**Art. 3** - Le disposizioni del conto corrente tramite assegni si effettuano, salvo diverso accordo, mediante l'uso di moduli per assegni forniti dalla Banca dietro addebito del relativo costo. Il Cliente è tenuto a rilasciare la dichiarazione di cui all'art. 124 del R.D. 21 dicembre 1933, n. 1736 (di seguito "**Legge Assegni**") così come successivamente integrato e/o modificato.

I moduli di assegno sono consegnati personalmente al Cliente o al delegato preventivamente designato dal Cliente stesso, salvo che non sia richiesto, con oneri a carico del Cliente, l'invio tramite il servizio postale all'indirizzo indicato dal Cliente o, in mancanza di tale indicazione, a quello di cui all'art. 2, comma 1.

Il Cliente è tenuto a custodire con ogni cura i moduli di assegni e i relativi moduli di richiesta, ed è responsabile di ogni dannosa conseguenza che deriva dalla eventuale perdita, dalla sottrazione o dall'uso abusivo o illecito dei moduli stessi. In caso di smarrimento, distruzione o furto degli assegni, sia con riferimento ai titoli in bianco che a quelli emessi, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione alla Banca mediante dichiarazione scritta presentata alla succursale della Banca ove è intrattenuto il rapporto ovvero mediante raccomandata, telegramma, telex, telefax, e presentare alla Banca entro tre giorni copia della denuncia presentata alle competenti Autorità. Durante questo periodo la Banca è completamente sollevata da ogni responsabilità in ordine ad eventuali pagamenti di assegni nel frattempo effettuati. Resta inteso, in ogni caso, che la denuncia di smarrimento o furto non comporta l'obbligo da parte della Banca di non pagare l'assegno, ma soltanto quello di usare la massima cautela nel procedere all'eventuale pagamento.

In caso di revoca della convenzione assegni, anche in conseguenza dell'iscrizione del nominativo del Cliente nell'Archivio informatizzato di cui all'art. 10 bis della L. 386/1990 e, comunque, in caso di estinzione del rapporto di conto corrente, il Cliente deve restituire prontamente alla Banca i moduli di assegni non utilizzati perché non sono più utilizzabili, in quanto è venuta a cessare ogni autorizzazione all'emissione. La Banca, pertanto, non sarà tenuta a pagare gli assegni non restituiti, neppure in presenza di idonea copertura.

La Banca provvede al pagamento degli assegni solo e nella misura in cui al momento dell'addebito nel conto corrente esistono disponibilità sullo stesso. La Banca e il Cliente convengono di dare priorità - sino alla chiusura contabile della giornata lavorativa bancaria - agli addebiti rivenienti dall'utilizzo di carte di debito, carte di credito "a rischio Banca" (es.:

Deutsche Credit Card, Key Client) o da altra disposizione del Cliente di addebito permanente nel conto corrente. La Banca è quindi autorizzata a non provvedere, in tutto o in parte, al pagamento degli assegni emessi dal Cliente se la disponibilità del conto corrente è ridotta dai suindicati addebiti in misura tale da non consentire il pagamento anche solo parziale degli assegni stessi. Gli assegni pagati dalla Banca vengono addebitati sul conto corrente con la valuta indicata nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

In caso di pluralità di conti correnti, la Banca è tenuta ad utilizzare soltanto le disponibilità presenti sul conto corrente sul quale l'assegno è stato tratto, indipendentemente dalla eventuale presenza di fondi su altri conti di pertinenza del Cliente; tuttavia il Cliente può impartire alla Banca, in tempo utile per evitare l'elevazione del protesto o la dichiarazione della Stanza di compensazione, istruzioni scritte di pagare tali assegni utilizzando i fondi esistenti su altro conto corrente del quale abbia la disponibilità.

Fermo quanto stabilito al precedente art. 1, la Banca è autorizzata ad addebitare sul conto corrente assegni o cambiali tratti o emessi dal Cliente o dalle persone autorizzate a rappresentarlo, ancorché recanti firme di girata illeggibili, incomplete o comunque non conformi ai requisiti di cui all'art. 11 della Legge Assegni e dell'art. 8 del R.D. 14 dicembre 1933, n. 1669 (di seguito "**Legge Cambiaria**").

**Art. 4** - Salvo espressa istruzione contraria, tutti i bonifici e le rimesse disposti da terzi a favore del Cliente, gli saranno accreditati in conto corrente.

Ai bonifici in Euro o nella diversa valuta ufficiale di uno stato membro della Comunità Europea, e più in generale ai servizi e alle operazioni di pagamento si applicano le pattuizioni di cui al Capitolo 1 – Sezione 3 del Contratto Quadro che costituisce anche il contratto quadro per la prestazione dei servizi di pagamento di cui al D. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, così come successivamente modificato e/o integrato (di seguito, il "**Contratto Quadro PSD**").

L'importo degli assegni bancari, assegni circolari, vaglia, effetti, ricevute e altri titoli similari, nonché l'importo di altri crediti verso terzi, è accreditato con riserva di verifica e salvo buon fine e non è disponibile prima che la Banca ne abbia effettuato la verifica o l'incasso e che di questi ne abbia avuto conoscenza la succursale accreditante. In ogni caso, per la disponibilità degli importi portati dagli strumenti individuati nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente valgono i termini e le condizioni ivi riportati.

La valuta applicata all'accREDITAMENTO determina unicamente la decorrenza degli interessi, senza conferire al Cliente alcun diritto circa la disponibilità dell'importo.

Se, tuttavia, la Banca consente al Cliente di utilizzare anticipatamente, in tutto o in parte, tale importo prima che siano decorsi i termini di cui al precedente comma 3 ed ancorché sull'importo sia iniziata la decorrenza degli interessi, ciò non comporterà affidamento di analoghe concessioni per il futuro.

Prima del decorso di detti termini, la Banca può addebitare in qualsiasi momento, quanto accreditato al Cliente, nonché esercitare - in caso di mancato incasso - tutti i diritti ed azioni, compresi quelli di cui all'art. 1829 cod. civ. nonché effettuare, in qualsiasi momento, l'addebito in conto corrente.

Resta comunque inteso che la banca trattaria – nel caso di assegni bancari – o la banca emittente – nel caso di assegni circolari – mantiene il diritto, ove ne ricorrano i presupposti, di agire direttamente nei confronti del Cliente per il recupero dell'importo dei titoli indebitamente pagati.

**Art. 5** - In aggiunta al diritto di ritenzione e al privilegio previsti a favore della Banca dagli articoli 2761 e 2756 cod. civ. per il mandatario, depositario e sequestratario, la Banca stessa, a garanzia di qualunque suo credito verso il Cliente, presente o futuro, anche se non liquido ed esigibile ed anche se assistito da altra garanzia reale o personale, è titolare del diritto di pegno e del consequenziale diritto di ritenzione su denaro, titoli, diritti e altri beni del Cliente che sono per qualsiasi ragione detenuti dalla Banca o pervengono ad essa successivamente. Il diritto di pegno e di ritenzione sono esercitati sugli anzidetti beni per importi congruamente correlati ai crediti vantati dalla Banca nei confronti del Cliente e, comunque, non superiori a due volte i predetti crediti. In particolare, le cessioni di credito e le garanzie pignoratizie a qualsiasi titolo fatte o costituite a favore della Banca garantiscono anche ogni altro credito, in qualsiasi momento sorto, pure se non liquido ed esigibile, della Banca verso il Cliente.

Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti (ivi incluso il debito per interessi scaduti ed esigibili) o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, presso qualsiasi delle succursali italiane ed estere della Banca, ha luogo in ogni caso la compensazione di legge ad ogni suo effetto.

La Banca:

- al verificarsi di una delle ipotesi previste dall'art. 1186 cod. civ.;
- o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, in modo tale da porre palesemente in pericolo il recupero del credito vantato dalla Banca,

può valersi della compensazione anche se i crediti, pur se in monete differenti, non sono liquidi ed esigibili e ciò in qualunque momento senza obbligo di preavviso e/o formalità. In questi casi la Banca darà tempestiva comunicazione al Cliente dell'intervenuta compensazione, contro la cui attuazione il Cliente non potrà in nessun caso eccepire la convenzione di assegno. La Banca, quando intenda avvalersi di tale compensazione, non è tenuta, nei limiti in cui sia venuta meno la disponibilità esistente nel conto corrente, a pagare gli assegni emessi dal Cliente con data posteriore alla ricezione, da parte di quest'ultimo, della comunicazione relativa alla volontà della Banca di avvalersi della compensazione.

Se il conto è intestato a più persone, la Banca, ai sensi e per gli effetti di cui al comma precedente, può avvalersi della suddetta compensazione, sino a concorrenza dell'intero suo credito, pure nei confronti di conti e rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.

**Art. 6** - Le aperture di credito regolate sul Conto Corrente che la Banca può eventualmente concedere al Cliente saranno disciplinate dagli appositi contratti che verranno sottoscritti tra le parti.

La Banca può concedere al Cliente la possibilità di operare oltre il saldo creditore (sconfinamento), alle condizioni stabilite nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

La Banca addebita al Cliente una commissione per istruttoria veloce per la valutazione creditizia necessaria ad autorizzare l'operazione di addebito, a fronte di sconfinamenti oltre il saldo creditore. Essa viene applicata in via posticipata ogni volta in cui il saldo disponibile di fine giornata, rispetto alla rilevazione precedente, risulti a debito ovvero a debito in misura maggiore, secondo i valori e le modalità indicate nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente. Nei contratti con i non consumatori possono essere previste, nei limiti di legge,

commissioni differenziate per scaglioni di importo, secondo quanto riportato nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

La commissione di istruttoria veloce non è dovuta nei seguenti casi: (i) nei rapporti con i consumatori, per un massimo di una volta per ciascuno dei quattro trimestri di cui si compone l'anno solare, quando ricorrono entrambi i seguenti presupposti: (a) l'ammontare complessivo dello sconfinamento - anche se derivante da più addebiti - è inferiore o pari a 500 euro; (b) lo sconfinamento non ha durata superiore a sette giorni consecutivi; (ii) lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento a favore della Banca; (iii) lo sconfinamento non ha avuto luogo perché la Banca non vi ha acconsentito.

**Art. 7** - Al rapporto di conto corrente si applicano le condizioni economiche riportate nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

I rapporti sia creditori che debitori vengono chiusi contabilmente con periodicità trimestrale (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre, 31 dicembre), fra loro identica, portando nel conto corrente le commissioni e le spese sino ad allora maturati ed applicando le trattenute fiscali di legge. Il saldo risultante dalla chiusura periodica così calcolato produce interessi nel corso del periodo successivo secondo le medesime modalità.

Gli interessi creditori e debitori verranno invece conteggiati separatamente e rendicontati il 31 dicembre di ogni anno (o alla data di chiusura del rapporto se precedente al 31 dicembre). Gli interessi debitori diventeranno esigibili dal 1° marzo dell'anno successivo a quello di maturazione o alla data di chiusura del rapporto e non produrranno ulteriori interessi salvo quelli di mora, nella misura indicata nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

Il Cliente, ai sensi dell'art. 120, comma 2, lett. b), del TUB, può autorizzare la Banca a portare sul conto corrente gli interessi diventati esigibili e non saldati. Da quel momento gli interessi debitori divengono a tutti gli effetti capitale e produrranno ulteriori interessi secondo le stesse modalità. Il Cliente accetta la predetta modalità di capitalizzazione, consapevole della possibilità di revoca dell'autorizzazione in ogni momento, purché prima che l'addebito abbia avuto luogo.

Fatto salvo quanto stabilito nel comma precedente, il Cliente autorizza espressamente la Banca a utilizzare i fondi destinati ad affluire sul conto del Cliente sul quale è regolata l'apertura di credito o si è verificato lo sconfinamento per estinguere il debito da interessi.

Gli interessi creditori verranno accreditati in conto il 31 dicembre di ogni anno.

Il saldo risultante a seguito della chiusura definitiva del conto produce interessi nella misura di cui ai Documenti di Sintesi del Conto Corrente. Su questi interessi non è consentita la capitalizzazione periodica.

In caso di versamenti sul conto di denaro, assegni circolari emessi dalla Banca e di assegni bancari tratti sulla stessa succursale presso la quale viene effettuato il versamento, gli interessi sono conteggiati con la valuta del giorno in cui è effettuato il versamento stesso; in caso di versamenti sul conto di assegni circolari emessi da altra banca insediata in Italia, gli interessi sono conteggiati con valuta del giorno lavorativo successivo al versamento; in caso di versamenti sul conto di assegni bancari tratti su altra banca insediata in Italia, gli interessi sono conteggiati con valuta del terzo giorno lavorativo successivo al versamento (art. 120 del TUB).

Tutte le obbligazioni del Cliente verso la Banca e, in particolare, quelle dipendenti da eventuali concessioni di finanziamento, si intendono assunte dal Cliente - pure in caso di cointestazione - in via indivisibile e solidale anche per i suoi aventi causa a qualsiasi titolo.

**Art. 8** – Ai sensi dell'art. 119 TUB, l'invio degli estratti conto sarà effettuato dalla Banca almeno una volta l'anno, anche in adempimento degli obblighi di cui all'art. 1713 cod. civ.

In aggiunta a quanto sopra, il Cliente può scegliere l'invio degli estratti conto con una diversa periodicità (ad esempio, decadale, mensile, trimestrale o semestrale) assumendo i relativi costi indicati nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente. Le comunicazioni periodiche verranno fornite al Cliente mediante supporto cartaceo inviato all'indirizzo postale indicato nel Modulo di Apertura del Conto Corrente, mediante il servizio My Documents ovvero il servizio "La Mia Banca – area My Documents" se il Cliente lo ha preventivamente accettato/attivato tramite sottoscrizione di apposito contratto. Il Cliente ha infatti sempre il diritto di chiedere alla Banca che l'invio delle comunicazioni periodiche avvenga con una modalità e una frequenza diverse assumendosi i costi indicati nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

Trascorsi sessanta giorni dalla data di ricevimento degli estratti conto senza che sia pervenuto alla Banca per iscritto un reclamo specifico del Cliente, gli estratti conto si intendono approvati dal Cliente con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formarne le risultanze.

Nel caso di errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o duplicazioni di partite, il Cliente può esigere la rettifica di tali errori od omissioni, nonché l'accreditamento con pari valuta degli importi erroneamente addebitati od omessi, entro il termine di prescrizione ordinaria decorrente dalla data di ricevimento dell'estratto conto; siffatta rettifica od accreditamento è fatta senza spese per il Cliente. Entro il medesimo termine di prescrizione ed a decorrere dalla data di invio dell'estratto conto, la Banca può ripetere quanto dovuto per le stesse causali e per indebiti accreditamenti.

Salvo quanto disposto in precedenza ai commi 3 e 4, gli eventuali reclami in merito alle operazioni effettuate dalla Banca per conto del Cliente dovranno essere fatti dal Cliente (i) dal momento in cui sia in possesso della comunicazione di esecuzione, per lettera o telegramma, a seconda che l'avviso gli sia stato dato per lettera o telegramma; (ii) dal momento in cui ha avuto la possibilità di accedere al contenuto della comunicazione di esecuzione, ove abbia scelto l'invio delle comunicazioni attraverso l'impiego di strumenti informatici.

**Art. 9** - Se il conto corrente non registra movimenti da oltre un anno e presenta un saldo creditore non superiore a Euro 2.500,00 la Banca può non inviare l'estratto conto ed i Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

Ai fini del comma che precede non si considerano movimenti, ancorché compiuti nel corso dell'anno ivi previsto, né le disposizioni impartite da terzi né le operazioni che la Banca effettua di iniziativa (quali, ad esempio, l'accredito di interessi od il recupero di spese), ovvero in forza di prescrizioni di legge o amministrative.

**Art. 10** - Per i conti correnti in valuta estera e le cessioni di cambio a consegna la Banca si assume unicamente, con espresso esonero da ogni maggiore o diverso obbligo, l'impegno di mettere a disposizione del Cliente (a di lui richiesta o a scadenza) crediti verso banche

nel Paese dove la valuta stessa ha corso legale o, a scelta della Banca, assegni sulle banche medesime.

Tutti i movimenti a debito e a credito del conto se disposti in valuta diversa da quella del conto stesso si intendono effettuati al corso dei cambi vigenti nel giorno in cui la Banca esegue l'operazione.

Tutte le eventuali spese per l'estinzione degli assegni emessi a valere sul conto si intendono a totale carico del Cliente, comprese eventuali spese che vengono reclamate dai corrispondenti della Banca.

**Art. 11** - Dato che le banche degli Stati Uniti d'America e di altri Paesi esigono dai cedenti di assegni e di effetti cambiari la garanzia del rimborso, se, successivamente al pagamento, è comunque contestata la regolarità formale di detti titoli o l'autenticità o la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi, il cedente di assegni o di effetti su detti Paesi è tenuto a rimborsarli in qualunque tempo, a semplice richiesta della Banca, se alla stessa giunge analoga domanda dal suo corrispondente o dal trattario.

Il cedente è tenuto altresì ad accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.

Per i bonifici da eseguire negli Stati Uniti d'America, le banche statunitensi attuano le relative istruzioni con prevalenza del codice di conto rispetto alla denominazione del beneficiario esplicitata in chiaro. Pertanto, qualsiasi inconveniente o danno che deriva dall'eventuale errato pagamento determinato dalla inesatta indicazione del codice da parte del Cliente resterà a completo carico dello stesso. Inoltre, la Banca può addebitare in ogni momento gli importi reclamati dalle banche corrispondenti in relazione alle eventuali richieste risarcitorie alle stesse opposte dal beneficiario, nel caso di errata esecuzione degli ordini dipendente da inesatta indicazione del predetto codice; a tal fine la Banca fornirà al Cliente copia della richiesta di rimborso pervenuta dalle banche corrispondenti.

**Art. 12** - Quando il conto corrente è intestato a più persone, le comunicazioni, le notifiche e gli estratti conto sono inviati dalla Banca ad uno solo dei cointestatari all'ultimo indirizzo da questi indicato, con pieno effetto nei confronti di tutti i cointestatari.

Le persone autorizzate a rappresentare i cointestatari devono essere nominate per iscritto da tutti. La revoca dei poteri di rappresentanza può essere effettuata, in deroga all'art. 1726 cod. civ., anche da uno solo dei cointestatari, mentre la modifica dei poteri deve essere effettuata da tutti. Per ciò che concerne la forma e gli effetti delle revoche, modifiche o rinunce vale quanto stabilito all'art. 1, comma 2. Il cointestatario che ha disposto la revoca è tenuto ad informare gli altri cointestatari.

Le altre cause di cessazione della facoltà di rappresentanza hanno effetto anche se relative soltanto ad uno dei cointestatari. In ogni caso si applica quanto disposto al precedente art. 1.

**Art. 13** - Quando il conto corrente è intestato a più persone con facoltà per le medesime di compiere operazioni separatamente, ciascun cointestatario separatamente può effettuare le disposizioni sul conto corrente stesso, con piena liberazione della Banca nei confronti degli altri cointestatari. Solo tutti i cointestatari insieme possono modificare o revocare tale potere di disposizione separata con conformi istruzioni impartite per iscritto alla Banca. La

Banca, quando da uno dei cointestatari le sia stata notificata opposizione con atto scritto, non eseguirà le disposizioni che non le sono state impartite congiuntamente da tutti i cointestatari. Le opposizioni di questo comma hanno effetto nei confronti della Banca secondo quanto stabilito all'art.1. Anche uno solo dei cointestatari può richiedere invece l'estinzione del rapporto, ma è tenuto a darne pronta comunicazione agli altri.

In ogni caso, tutti i cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della Banca delle eventuali esposizioni che sono sorte, per qualsiasi ragione, sul conto corrente stesso, anche per atto o fatto di un solo cointestatario.

**Art. 14** - Il decesso o la sopravvenuta incapacità del Cliente non sono opponibili alla Banca finché a questa non venga prodotta documentazione legalmente idonea a comprovare il verificarsi di tali eventi.

In caso di morte o di sopravvenuta incapacità di agire di uno dei cointestatari del conto corrente con facoltà di operare separatamente, ciascuno degli altri cointestatari conserva il diritto di operare separatamente sul conto, fatti salvi gli adempimenti di natura fiscale e successoria imposti dalla legge a carico della Banca. Analogamente conservano tale diritto gli eredi del cointestatario, che però dovranno esercitarlo tutti insieme, e il legale rappresentante dell'incapace.

Nei casi di cui al precedente comma, la Banca deve però pretendere il concorso di tutti i cointestatari e degli eventuali eredi e del legale rappresentante dell'incapace, quando da uno di essi le è stata notificata opposizione anche solo con lettera raccomandata. L'opposizione di cui a questo comma ha effetto nei confronti della Banca secondo quanto stabilito all'art. 1.

**Art. 15** - In caso di conclusione di questo contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente, se "consumatore" ai sensi del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, il "**Codice del Consumo**") ha diritto di recedere dal 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 - nonché del Foglio Informativo e del Documento di Sintesi. Il Cliente che recede ne dà comunicazione 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. Il Cliente 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. Dedotte queste somme, oltre alle somme non ripetibili eventualmente corrisposte dalla Banca alla pubblica amministrazione, la Banca deve restituire al Cliente gli importi ricevuti entro quindici giorni lavorativi.

In caso di mancato esercizio del diritto di recesso previsto dal comma precedente, il Cliente può comunque recedere in qualsiasi momento dal contratto di conto corrente e/o dalla convenzione di assegno mediante comunicazione scritta inoltrata a mezzo posta o consegnata a mano alla succursale della Banca con la quale è intrattenuto il rapporto.

La Banca può recedere in qualsiasi momento dal contratto di conto corrente e/o dalla convenzione di assegno, tramite comunicazione scritta, dando un preavviso di almeno due mesi, ovvero con effetto immediato in presenza di un giustificato motivo, dalla data di ricezione della comunicazione. La Banca può inoltre recedere se il giustificato motivo riguarda anche uno soltanto dei cointestatari.

In caso di recesso, da chiunque esercitato, dal contratto di conto corrente, la Banca non è tenuta ad eseguire gli ordini ricevuti ed a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante. Ove il recesso riguardi soltanto la convenzione di assegno, la Banca non è tenuta a pagare gli assegni tratti con data posteriore a quella in cui il recesso è divenuto operante. Resta salvo ogni diverso effetto della revoca dell'autorizzazione ad emettere assegni ai sensi dell'art. 9 della Legge Assegni e successive integrazioni e/o modificazioni.

Il recesso dalla convenzione d'assegno esercitato da uno solo dei cointestatari o dalla Banca nei confronti di uno solo degli stessi lascia integra la convenzione medesima verso gli altri cointestatari, se è prevista la facoltà per i cointestatari di compiere operazioni separatamente.

**Art. 16** - La Banca può modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, 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 altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente. In caso di variazioni sfavorevoli al Cliente, la Banca invia a quest'ultimo una comunicazione con un preavviso minimo di due mesi. La comunicazione, che conterrà in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", sarà validamente effettuata all'indirizzo postale o mediante il servizio My Documents ovvero il servizio "La Mia Banca – area My Documents" se il Cliente lo ha preventivamente accettato/attivato tramite sottoscrizione di apposito contratto e secondo le previsioni del relativo servizio. La modifica si intende approvata se il Cliente non recede dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In caso di esercizio del diritto di recesso, la Banca applicherà al Cliente, in sede di liquidazione del rapporto, le condizioni precedentemente praticate, senza penalità e senza spese di chiusura (art.118 del TUB e successive integrazioni e/o modificazioni).

**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](mailto:deutschebank.ufficio.reclami@db.com) o (iv) via PEC all'indirizzo: [reclami.db@actaliscertmail.it](mailto:reclami.db@actaliscertmail.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 (o comunque entro i termini più brevi fissati dalla normativa tempo per tempo vigente) dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può 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

**Art. 18** - La Banca può assumere o meno gli incarichi del Cliente, fornendo comunque allo stesso comunicazione scritta dell'eventuale rifiuto.

In assenza di particolari istruzioni del Cliente, le modalità di esecuzione degli incarichi assunti sono determinate dalla Banca tenendo conto della natura degli stessi e delle procedure utilizzate nell'ambito della propria organizzazione. La Banca, nell'esecuzione dell'incarico, osserva criteri di diligenza adeguati alla natura dell'attività professionale svolta, in conformità a quanto previsto dall'art. 1176 cod. civ.

Se il Cliente non è né consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo né micro-impresa ai sensi dell'art. 1, lett. t) del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, così come successivamente modificato e/o integrato, fermo che gli incarichi conferiti alla Banca a mezzo di uno strumento di pagamento saranno sempre a lui riconducibili, sarà suo onere provare che gli incarichi non sono stati eseguiti correttamente dalla Banca.

In relazione agli incarichi assunti, la Banca, oltre alla facoltà di cui art. 1856, comma 2 cod. civ. (concernente la possibilità per la stessa di avvalersi di un'altra banca o di un suo corrispondente per l'esecuzione di incarichi su piazze dove non esistono succursali della Banca), è comunque autorizzata, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1717 cod. civ., a farsi sostituire da un proprio corrispondente anche non bancario.

Il Cliente può revocare, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., l'incarico conferito alla Banca, finché quest'ultima non abbia dato inizio all'esecuzione dell'incarico stesso, compatibilmente alle modalità dell'esecuzione medesima.

**Art. 19** – Tutti i costi, le spese e gli oneri fiscali che la Banca sostiene in relazione al rapporto di conto corrente ed all'esecuzione delle disposizioni impartite dal Cliente sono a carico di quest'ultimo e sono specificamente indicati nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

**Art. 20** - Questo contratto è assoggettato alla legge ed alla giurisdizione italiane.

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.

Ove si tratti di contratti conclusi con clienti che rivestono la qualifica di consumatori ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, il foro competente è quello nella cui giurisdizione sono compresi la residenza o il domicilio elettivo del consumatore.

**Art. 21** - All'atto della costituzione dei singoli rapporti, il Cliente è tenuto a fornire alla Banca i dati identificativi ed i relativi documenti propri e delle persone eventualmente autorizzate a rappresentarlo, in conformità alla normativa vigente in materia di antiriciclaggio. In difetto la Banca non potrà concludere il presente contratto, né dare seguito alle singole operazioni richieste dal Cliente.

Al fine di tutelare il proprio Cliente, la Banca valuta, nello svolgimento delle operazioni comunque connesse ad atti di disposizione del medesimo, l'idoneità dei documenti eventualmente prodotti come prova dell'identità personale dei soggetti che entrano in rapporto con essa (quali portatori di assegni, beneficiari di disposizioni di pagamento, etc.).

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza delle conseguenze a suo carico previste dall'art. 23 del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231, in caso di impossibilità per la Banca di adempiere correttamente ai propri doveri in tema di adeguata verifica della clientela.

---

**Capitolo 1 - Sezione 2 - NORME CHE REGOLANO I SERVIZI DI INCASSO O DI ACCETTAZIONE DEGLI EFFETTI, DOCUMENTI OD ASSEGNI SULL'ITALIA E SULL'ESTERO**

---

(valevole anche per gli effetti, documenti ed assegni scontati o comunque negoziati)

**Art. 1** - La Banca svolge, per conto e a rischio del Cliente, i servizi di incasso e di accettazione di effetti, di documenti e di assegni, sulla base delle norme di seguito previste nonché di quelle, per quanto applicabili, di cui alle "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e i servizi connessi", che sono parte integrante di questo contratto. La conclusione di questo contratto e le modalità di sottoscrizione della modulistica e delle disposizioni impartite in esecuzione di questo contratto 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. Per le operazioni di incasso e di accettazione da effettuarsi sull'estero, si applicano anche le Norme della Camera di Commercio Internazionale vigenti in materia di incassi documentari, ossia le Norme ed Usi Uniformi relative agli Incassi "Pubblicazione 522 del 1995" (di seguito, "**NUI 522**").

La Banca svolge il servizio regolato da questo contratto secondo i criteri di diligenza adeguati alla sua condizione professionale ed alla natura dell'attività svolta, in conformità a quanto previsto dall'art. 1176 cod. civ. Il Cliente subisce le eventuali conseguenze dannose che derivano da cause non imputabili alla Banca, tra le quali si indicano, a titolo meramente esemplificativo, quelle dipendenti da: irregolarità degli effetti, documenti ed assegni, comprese quelle di bollo; indicazioni erronee, non precise o insufficienti o di difficile lettura, specie di importo, di scadenza, di luogo di pagamento, di nomi, tanto sugli effetti, documenti ed assegni che sulle distinte di accompagnamento; clausole o istruzioni non tassative o contraddittorie; scioperi anche del proprio personale, disservizi, sospensione o rallentamento delle comunicazioni o dei trasporti; smarrimento, sottrazione o distruzione del titolo durante il trasporto; impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge - e in specie, moratorie sospensioni o proroghe di termini - o da consuetudini del luogo di pagamento degli effetti, documenti ed assegni, siano essi denominati in Euro o in valuta estera, o da atti di autorità nazionali od estere, anche di fatto, o da provvedimenti od atti di natura giudiziaria (come sequestri, pignoramenti) o da fatti di terzi.

La Banca non risponde della mancata presentazione per il pagamento o per l'accettazione o del mancato protesto in tempo utile di effetti, di documenti o di assegni che il Cliente chieda di presentare su piazze non servite da sportelli bancari autorizzati all'esercizio dalla Banca d'Italia e, in genere, su piazze per le quali vi siano difficoltà di curare le attività sopra indicate.

Ugualmente la Banca non risponde delle conseguenze che derivano da omissis, ritardato, od erroneo avviso di esito da darsi mediante modulo predisposto dal Cliente.

La clausola "incasso tramite" e ogni altra analoga che non prevede domiciliazione non sono vincolanti per la Banca che comunque non risponde del mancato protesto di effetti per i quali è richiesto l'incasso per il tramite di succursale situata in località diversa dal luogo di pagamento.

La Banca ha diritto di rivalersi sul Cliente per tutte le spese relative o derivanti dallo svolgimento del servizio, incluse quelle per la regolarizzazione nel bollo dei titoli, se la Banca vi provvede, e quelle per le pene pecuniarie eventualmente pagate.

**Art. 2** - La Banca, per lo svolgimento di tutti gli atti da compiersi su piazza nella quale non ha una propria succursale, può, farsi sostituire da un proprio corrispondente, anche non bancario. La Banca non risponde dell'operato del sostituto (cfr. art. 1856 cod. civ. e, comunque, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1717 cod. civ.).

Queste norme si applicano e sono operative anche nei confronti del sostituto che la Banca usa.

**Art. 3** - La Banca può non inviare gli avvisi di mancata accettazione o di mancato pagamento degli effetti e degli assegni e, pertanto, essa può limitarsi a restituire i titoli non appena ne abbia la disponibilità materiale.

**Art. 4** - Per gli effetti cambiari, la Banca non provvede alla materiale presentazione del titolo, ma invia al trattario un avviso con l'invito a recarsi alle proprie succursali per l'accettazione o per il pagamento, e ciò anche quando si tratti di effetti con clausola "senza spese", "senza protesto" o altra equivalente, sia essa firmata o meno.

Nel caso di effetti con clausola "senza spese", "senza protesto" o altra equivalente, non firmata a termini di legge, la Banca può non far levare il protesto.

**Art. 5** - Nel caso di ordini di proroga di scadenza effetti e in assenza di specifiche istruzioni fornite per iscritto, la Banca invia al debitore cambiario un semplice avviso della concessione del nuovo termine, e ciò anche quando si tratta di effetti recanti più firme di girata o di cambiali tratte. Se l'effetto prorogato non è pagato alla nuova scadenza, la Banca non eleva il protesto, dato il divieto previsto dall'art. 9 della legge 12 giugno 1973, n. 349.

**Art. 6** - Nel caso di effetti pagabili mediante assegni di banca, la Banca può rimettere tali assegni al cedente, a titolo di ricavo, senza assumere alcuna garanzia anche se sono stati da essa girati.

**Art. 7** - Quanto agli effetti, documenti ed assegni a favore dell'estero, in qualunque valuta denominati, la Banca (o il corrispondente da essa incaricato) accetta il pagamento dal trassato soltanto se l'importo relativo può essere immediatamente utilizzato o trasferito secondo le istruzioni della lettera di remessa.

Quest'ultima deve contenere istruzioni specifiche circa la levata o meno del protesto in caso di mancata accettazione o di mancato pagamento. In assenza di tali istruzioni specifiche, la Banca non è responsabile qualora il protesto non venga levato.

La Banca non risponde dei fatti imputabili al debitore italiano.

**Art. 8** - Nel caso di mancato ritiro di documenti - accompagnato o meno da effetti - da parte del debitore, la Banca non ha nessun obbligo, in mancanza di precise e tempestive istruzioni del Cliente, di ritirare e immagazzinare la merce alla quale si riferiscono i documenti, nè di provvedere ad alcunché nei riguardi della merce. Tuttavia, la Banca può curare di propria iniziativa il ritorno e l'immagazzinamento della merce e provvedere a quanto altro, a suo insindacabile giudizio e secondo le circostanze, considera opportuno.

**Art. 9** - I servizi di incasso e di accettazione di effetti, documenti ed assegni sull'estero sono svolti dalla Banca secondo le norme sopra stabilite per i servizi riguardanti effetti, documenti

ed assegni sull'Italia. Quando le leggi o la prassi vigenti nel Paese estero dove deve avvenire l'accettazione o l'incasso sono diverse, si applicano le leggi o la prassi dei Paesi esteri.

In particolare, le banche estere incaricate della presentazione per l'accettazione non assumono di norma alcuna responsabilità circa l'autenticità delle firme di accettazione e i poteri dei firmatari.

Inoltre, di norma, le banche estere incaricate dell'incasso di effetti, documenti ed assegni in moneta locale o in divisa estera, accettano il pagamento dal trassato soltanto se l'importo relativo può essere immediatamente utilizzato o trasferito secondo le istruzioni della lettera di remessa. In caso di mancata accettazione o di mancato pagamento non fanno levare il protesto se non su espresse istruzioni in tal senso.

Per gli effetti, documenti e assegni su Paesi con comunicazioni difficili o di durata non sicuramente prevedibile, la Banca non ha alcuna responsabilità per le conseguenze che derivano da mancata presentazione o protesto in tempo utile.

**Art. 10** - Dato che le banche degli Stati Uniti d'America e di altri Paesi esigono dai cedenti di assegni e di effetti cambiari la garanzia del rimborso se, successivamente al pagamento, è comunque contestata la regolarità formale di detti titoli o l'autenticità e la completezza di una qualunque girata apposta sugli stessi, il Cliente cedente assegni o effetti su detti Paesi deve rimborsarli in qualunque momento a semplice richiesta della Banca nel caso che alla stessa giunge analogo domanda dal suo corrispondente o dal trattario.

Il Cliente deve accettare, a legittimazione e prova della richiesta di rimborso, i documenti idonei a tale scopo secondo la rispettiva legge estera, anche se sostitutivi del titolo di credito.

**Art. 11** - La Banca esegue - direttamente o a mezzo di corrispondente, bancario o non bancario - esclusivamente a carico e a rischio del Cliente le operazioni relative e conseguenti alla presentazione per l'accettazione e/o il pagamento di effetti, ricevute bancarie, di documenti similari e di assegni sull'Italia o sull'estero scontati o negoziati o sui quali sia stato fatto, in qualsiasi forma, un anticipo. In questi casi al Cliente si applicano tutte le norme stabilite sopra - ad esclusione di quelle di cui all'art. 5 - per i servizi di incasso e accettazione.

Di conseguenza, il Cliente, fatto salvo quanto previsto nel caso di versamento in conto corrente di assegni, effetti ed altri titoli indicati nelle "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e i servizi connessi", deve rimborsare, a semplice richiesta, la Banca se, per qualsiasi causa accidentale, per fatto di terzi (compresi i corrispondenti) e in genere per ogni fatto o circostanza non imputabile alla Banca stessa a norma degli articoli precedenti:

- la presentazione e/o il protesto non sono stati effettuati nei termini di legge;
- gli effetti, i documenti o gli assegni sono andati smarriti o distrutti o sono stati sottratti;
- la Banca non è in grado di conoscere l'esito e, in caso di avvenuta riscossione, non è in grado di avere disponibilità del ricavo.

La Banca può incassare le somme riscosse portandole in compensazione dell'anticipazione concessa.

Se la scadenza originaria degli effetti è dilazionata a seguito di provvedimenti legislativi di proroga o di sospensione a favore dei debitori cambiari, il Cliente deve corrispondere gli interessi di sconto convenuti sino alla nuova scadenza degli effetti determinata dai predetti provvedimenti, come specificato negli appositi contratti sottoscritti tra le parti.

**Art. 12** - Le condizioni economiche applicate ai servizi di incasso o di accettazione degli effetti, documenti od assegni sull'Italia e sull'estero sono indicate nei Documenti di Sintesi del Conto Corrente.

La Banca può modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, le norme che disciplinano questo contratto e le condizioni economiche applicate in presenza di un giustificato motivo con comunicazione scritta, anche inserita in estratto del conto corrente intestato al Cliente, o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente stesso. In caso di variazioni sfavorevoli al Cliente, la Banca invia a quest'ultimo una comunicazione con un preavviso minimo di due mesi. La comunicazione, che conterrà in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", sarà validamente effettuata all'indirizzo postale o mediante il servizio My Documents ovvero il servizio "La Mia Banca – area My Documents" se il Cliente lo ha preventivamente accettato/attivato tramite sottoscrizione di apposito contratto e secondo le previsioni del relativo servizio. La modifica si intende approvata se il Cliente non recede dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In caso di esercizio del diritto di recesso, la Banca applicherà al Cliente, in sede di liquidazione del rapporto, le condizioni precedentemente praticate, senza penalità e senza spese di chiusura (art. 118 del TUB e successive integrazioni e/o modificazioni).

**Art. 13** - L'invio di lettere e di ogni altra comunicazione della Banca viene fatto al Cliente con pieno effetto all'indirizzo indicato nel Modulo di Apertura del Conto Corrente o mediante il servizio My Documents ovvero il servizio "La Mia Banca – area My Documents" se il Cliente lo ha preventivamente accettato/attivato tramite sottoscrizione di apposito contratto e secondo le previsioni del relativo servizio, oppure a quello comunicato successivamente per iscritto alla Banca.

**Art.14** - Questo contratto è assoggettato alla legge ed alla giurisdizione italiane.

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.

Ove si tratti di contratti conclusi con clienti che rivestono la qualifica di consumatori ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, il foro competente è quello nella cui giurisdizione sono compresi la residenza o il domicilio elettivo del consumatore.

**Art. 15** - 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.ufficioreclami@db.com](mailto:deutschebank.ufficioreclami@db.com); o (iv) via PEC all'indirizzo: [reclami.db@actaliscertymail.it](mailto: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 (o comunque entro i termini fissati dalla normativa tempo per tempo vigente) dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può 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.

**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) “**Autenticazione**”: la procedura che consente alla Banca di verificare l’identità del Cliente o la validità dell’uso di uno specifico Strumento di Pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dalla Banca;
- iii) “**Autenticazione Forte del Cliente**”: autenticazione basata sull’uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede) e dell’inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l’affidabilità degli altri, e che è concepita in modo da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione;
- iv) “**Banca**”: la Deutsche Bank S.p.A.;
- v) “**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;
- vi) “**Cliente**”: il/i titolare/i del Conto Corrente;
- vii) “**Cliente Consumatore**”: il/i titolare/i di Conto Corrente persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- viii) “**Cliente Beneficiario**”: il Cliente quando è destinatario dei fondi oggetto di un’Operazione di Pagamento;
- ix) “**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;
- x) “**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;
- xi) “**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;

- xii) **“Credenziali di Sicurezza Personalizzate”**: funzionalità personalizzate fornite al Cliente dalla Banca ai fini dell’Autenticazione e dell’Autenticazione Forte del Cliente;
- xiii) **“Dati sensibili relativi ai pagamenti”**: dati sensibili che possono essere usati per commettere frodi, incluse le Credenziali di Sicurezza Personalizzate;
- xiv) **“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;
- xv) **“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;
- xvi) **“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);
- xvii) **“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;
- xviii) **“Operazione di Pagamento a Distanza”**: un’Operazione di Pagamento iniziata tramite internet o tramite un dispositivo che può essere utilizzato per comunicare a distanza;
- xix) **“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;
- xx) **“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);
- xxi) **“Operazione di Pagamento non autorizzata”**: Operazione di Pagamento eseguita senza il consenso del Cliente;
- xxii) **“Operazione di Pagamento non correttamente eseguita”**: Operazione di Pagamento eseguita in modo non conforme all’ordine impartito dal Cliente;
- xxiii) **“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;
- xxiv) **“Prestatore di Servizi di Pagamento”**: un soggetto autorizzato a prestare Servizi di Pagamento ed effettuare Operazioni di Pagamento, ivi espressamente inclusa la Banca;
- xxv) **“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;
- xxvi) **“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;
- xxvii) **“Prestatore di servizi di informazione sui conti”** o **“AISP”**: un prestatore di servizi di pagamento che esercita il Servizio di Informazione sul Conto;

- xxviii) **“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 acceso un rapporto di conto;
- xxix) **“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;
- xxx) **“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;
- xxxii) **“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;
- xxxiii) **“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;
- xxxiii) **“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;
- xxxiv) **“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. 17 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. 17 e quelle relative alla responsabilità e all'esercizio del diritto di regresso della Banca di cui all'art. 12.

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 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 ovvero tramite il PISP con le modalità previste dal Capitolo 2, Sezione I, Sottosezione 1(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.4 bis – Autorizzazione all’utilizzo dei Servizi di Pagamento tramite internet**

In caso di attivazione del Servizio La Mia Banca – secondo le norme previste dal Capitolo 2, Sezione 1 del Contratto Quadro - 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 Credenziali di Sicurezza Personalizzate messe a disposizione con l’accesso al Servizio La Mia Banca potrebbe essere richiesta di confermare la volontà di utilizzo del singolo Servizio di Pagamento.

#### **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 Pagatore 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 1(a) del Contratto Quadro 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 1(a) del Contratto Quadro 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. 11. 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 sua richiesta scritta, 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 – Rifiuto di un Ordine di Pagamento da parte della Banca**

Qualora la Banca rifiuti di eseguire o di disporre un Ordine di Pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili al Cliente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati al Cliente stesso, 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 dell'esecuzione dell'Operazione di Pagamento - salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza ovvero ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

Ai fini dell'esecuzione, in caso di legittimo rifiuto, l'Ordine di Pagamento si considera come non ricevuto dalla Banca.

Ove il rifiuto di un Ordine di Pagamento sia obiettivamente giustificato, la Banca può addebitare spese ragionevoli per la comunicazione al Cliente nella misura previste nel Documento di Sintesi del Conto Corrente.

Quando tutte le condizioni previste dal Contratto Quadro PSD la presente Sezione sono soddisfatte, la Banca del Cliente Pagatore non può rifiutare di eseguire un Ordine di Pagamento autorizzato, indipendentemente dal fatto che tale Ordine sia disposto dal Cliente Pagatore, anche tramite un PISP, o dal beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione europea o nazionale.

## **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 – Obblighi a carico del Cliente in relazione agli Strumenti di Pagamento e alle Credenziali di Sicurezza Personalizzate, in particolare in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita e uso non autorizzato**

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.

Il Cliente, in caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita e uso non autorizzato di uno Strumento di Pagamento e/o delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate deve chiedere senza indugio alla Banca il blocco dello Strumento di Pagamento, secondo le modalità indicate nel Documento di Sintesi del Conto Corrente. Dette modalità operative sono altresì riportate nella "Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate" resa disponibile all'interno della sezione Trasparenza Bancaria dei siti [www.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.it).

La Banca provvede al blocco dello Strumento di Pagamento non appena ha ricevuto la comunicazione da parte del Cliente e, ove previsto, comunica allo stesso l'avvenuto blocco e il numero di blocco.

La Banca si riserva di chiedere al Cliente, in un momento successivo, la produzione della denuncia presentata presso le competenti Autorità di Pubblica Sicurezza.

Fino alla comunicazione smarrimento, furto, appropriazione indebita e uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento e/o delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate alla Banca di cui ai precedenti paragrafi, il Cliente risponde delle perdite subite in conseguenza degli eventi sopra citati sino a un massimo di 50,00 euro. Detto massimale non si applica se il Cliente ha agito con colpa grave o in maniera fraudolenta.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita: (a) se la Banca per l'esecuzione delle Operazioni di Pagamento in via elettronica non esige, quando obbligatoria, un'Autenticazione Forte del Cliente; (b) se lo smarrimento, furto, appropriazione indebita e l'uso non autorizzato dello Strumento di Pagamento e/o delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate non potevano essere notati dal Cliente prima dell'Operazione di Pagamento; (c) se detta perdita è stata causata da atti o omissioni di soggetti di cui la Banca si avvale per l'esecuzione delle attività previste a suo carico.

### **Art. 10 – Rettifica di un'Operazione di Pagamento non autorizzato o non correttamente eseguita**

Il Cliente, venuto a conoscenza di un'Operazione di Pagamento non autorizzata o di un'Operazione di pagamento non correttamente eseguita, ivi compresi i casi di mancata, inesatta o tardiva esecuzione di un'Operazione di Pagamento di cui al successivo art.11, ha diritto ad ottenerne la rettifica se comunica, senza indugio, tale circostanza alla Banca, secondo le modalità indicate nel Documento di Sintesi del Conto Corrente. Dette modalità operative sono altresì riportate nella "Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate" resa disponibile all'interno della sezione Trasparenza Bancaria dei siti [www.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.it). La comunicazione 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 non autorizzata ovvero dall'Operazione di Pagamento non correttamente eseguita. Il termine di 13 (tredici) mesi non si applica nel caso in cui la Banca abbia omesso di fornire o mettere a disposizione del Titolare – nelle tempistiche da quest'ultimo scelte – le informazioni obbligatorie relative all'Operazione di Pagamento, previste dalla normativa per i Servizi di Pagamento.

### **Art. 11 – Responsabilità della Banca per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle Operazioni di Pagamento**

Un'Operazione di Pagamento è considerata eseguita "in modo inesatto" se l'esecuzione non è conforme all'Ordine di Pagamento, ivi espressamente incluso all'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 Pagatore, a meno che non sia in grado di provare a quest'ultimo ed eventualmente al Prestatore di Servizi di Pagamento del beneficiario che quest'ultimo ha ricevuto l'importo dell'Operazione di Pagamento.

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, La Data Valuta dell'accredito sul Conto Corrente del Cliente Pagatore non deve essere successiva a quella di addebito dell'importo;
- 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. 12 – Responsabilità della Banca per Operazioni di Pagamento non autorizzate**

### **12.1 – Rimborso**

Il Cliente – che abbia rispettato gli obblighi di cui al precedente art. 9 - 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.10, 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. 10 del Contratto Quadro PSD nei termini ivi previsti; e (ii) nelle ipotesi di sua responsabilità previste dall'art.9 del Contratto Quadro PSD.

Il rimborso non preclude la possibilità per la Banca di provare – entro e non oltre il termine di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente - che l'Operazione di Pagamento contestata sia stata correttamente autorizzata dal Cliente. A tal fine, la Banca può chiedere al Cliente di fornire documenti (quali ad esempio, messaggi sms, e-mail, denuncia presso le Autorità di Pubblica Sicurezza o documento equivalenti) e/o ulteriori informazioni relative all'Operazione di Pagamento di cui il Cliente chiede il rimborso. Ove la Banca dia prova che l'Operazione di Pagamento sia stata correttamente autorizzata da Cliente, quest'ultimo ha l'obbligo di restituire senza indugio alla Banca qualsiasi importo rimborsato dalla Banca in relazione all'Operazione di Pagamento contestata. A tal fine, il Cliente rilascia sin d'ora il suo consenso al riaddebito di tale importo sul Conto Corrente. Resta fermo il diritto del Cliente ad avvalersi dei rimedi di cui al successivo art.20 del Contratto Quadro PSD.

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.

### **12.2 – Prova di autenticazione ed esecuzione di Operazioni di Pagamento**

Se il Cliente nega di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento già eseguita, o sostiene che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere della Banca provare che l'Operazione di Pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per

la sua esecuzione o di altri inconvenienti. In assenza di tale prova, la Banca è tenuta a rimborsare al Titolare l'importo dell'Operazione di Pagamento ai sensi del precedente art.12.1.

E' altresì onere della Banca fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave del Cliente che neghi di aver autorizzato un'Operazione di Pagamento, in assenza la Banca è tenuta a rimborsare al Cliente l'importo dell'Operazione di Pagamento ai sensi del precedente art.12.1.

### **Art. 13 – Responsabilità della Banca per l'utilizzo non corretto dello Strumento di Pagamento**

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.14 – 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 ai punti a) e b) del precedente 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. Resta fermo il diritto del Cliente ad avvalersi dei rimedi previsti al successivo art.20 del Contratto Quadro PSD.

### **Art. 15 – 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 bis – 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– secondo le norme previste dal Capitolo 2, Sezione 1 del Contratto Quadro - 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.

Nei casi di cui al precedente paragrafo, 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. 16 – Divisa**

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

#### **Art. 17 – 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 dal 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 trattienga 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 trattienga le proprie spese sull'importo trasferito prima di accreditarlo al beneficiario. In tale caso, nelle informazioni rese al beneficiario la totalità dell'importo trasferito e le spese sono indicate separatamente. 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. 18 – 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. 19 – 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 4 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 4 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 4 del Contratto Quadro, 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. 20 – 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](mailto:deutschebank.ufficioreclami@db.com) o (iv) via PEC all'indirizzo: [reclami.db@actaliscertymail.it](mailto: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.

Se il reclamo ha ad oggetto i Servizi di Pagamento, la Banca si impegna a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) Giornate Operative dalla data di ricezione del reclamo. Qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 Giornate Operative, invierà al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il Cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 Giornate Operative.

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. 21 – Foro e Giurisdizione**

Questo contratto è assoggettato alla legge ed alla giurisdizione italiane.

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. 22. – Trasferimento dei Servizi di Pagamento connessi al Conto di pagamento**

22.1. 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.

22.2. 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.

22.3. 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.

22.4. 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.

22.5. 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.

22.6. 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.

22.7. 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.

22.8. 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.

22.9. 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. 23. – 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.

### **Sottosezione 3(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 mediante 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 pattuizioni di ciascun Servizio di Pagamento.

### **Art. 3 - Dati necessari per l'esecuzione dell'Ordine di 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 altri canali (quali ad esempio il Servizio La Mia Banca o altro servizio di home banking, remote banking o 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 entro la fine della Giornata Operativa che precede la 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 3(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 del Contratto Quadro PSD.

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**

Ai fini delle richieste di rimborso degli Addebiti Diretti trovano applicazione le disposizioni di cui all'art.14 del Contratto Quadro PSD.

### **Sottosezione 3(c) – Pagamenti a credito del Conto Corrente**

#### **Art. 1 - Termini di accredito**

L'importo del pagamento è accreditato sul Conto Corrente non appena l'importo medesimo è ricevuto dalla Banca.

Nel caso in cui il pagamento sia in una divisa diversa da quella nella quale è denominato il Conto Corrente, il relativo importo è accreditato sullo stesso, previa sua conversione al tasso di cambio da calcolarsi secondo le modalità riportate sui Fogli Informativi del Conto Corrente.

La Banca applica come Data Valuta la 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 la valuta di uno Stato membro ovvero 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 interamente dalla Banca.

## **Art. 2 - Servizio di Pagamento di rate di pensione erogate dall'Istituto Nazionale Previdenza Sociale ("INPS")**

Nelle ipotesi in cui sul Conto Corrente vengano accreditati dall'INPS gli emolumenti pensionistici, l'esecuzione del Servizio di Pagamento è altresì completata dall'assunzione dei seguenti impegni e/o prese d'atto che si intendono espressamente assunti e/o prestate con la sottoscrizione del modulo di apertura di Conto Corrente:

- iii) il Cliente che abbia autorizzato l'accredito degli emolumenti pensionistici da parte dell'INPS (di seguito, il "**Pensionato**") è tenuto entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta inoltrata dalla Banca nell'interesse dell'INPS – anche ai sensi dell'art. 2033 cod. civ. – a restituire, tramite la Banca all'INPS stesso, le eventuali rate di pensione ad esso corrisposte ma non dovute (in quanto prive di titolo al relativo trattamento). A tal fine, il Pensionato autorizza la Banca e, per essa – in forza di apposito accordo concluso tra gli stessi soggetti – pure l'INPS, ma anche in via autonoma tra loro, a soddisfarsi sull'eventuale residuo saldo attivo del Conto Corrente o, in alternativa, ad agire per il recupero di detti indebiti nei confronti sia del Pensionato sia dei successori a titolo universale di quest'ultimo;
- iv) quando il Conto Corrente è intestato a più persone e solo uno dei cointestatari ha autorizzato l'accredito degli emolumenti pensionistici dell'INPS, gli altri cointestatari (di seguito, i "**Cointestatari non Pensionati**") prestano sin d'ora il loro consenso a che il Conto Corrente sia utilizzato anche per detti accrediti. A tale riguardo, i Cointestatari non Pensionati prestano manleva in favore della Banca e, suo tramite, anche dell'INPS rispetto alle eventuali rate di pensione corrisposte al Pensionato ma non dovute (in quanto prive di titolo al relativo trattamento) e si costituiscono, in via solidale tra loro, garanti - ai sensi e per gli effetti degli artt. 1936 e ss. cod. civ. – della restituzione delle stesse, anche nell'interesse dei successori a titolo universale e aventi causa del Pensionato. In forza dell'assunzione di tale garanzia, i Cointestatari non Pensionati saranno tenuti – entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta inoltrata dalla Banca nell'interesse dell'INPS - a corrispondere all'INPS stesso, se del caso tramite la Banca, le eventuali rate di pensione, con un limite di 12 (dodici) rate, corrisposte al Pensionato ma non dovute (in quanto prive di titolo al relativo trattamento). I Contestatari non Pensionati autorizzano, altresì, la Banca e, per essa – in forza di apposito accordo concluso tra gli stessi soggetti – pure l'INPS, ma anche in via autonoma tra loro, a soddisfarsi sull'eventuale residuo saldo attivo del Conto Corrente o, in alternativa, ad agire per il recupero di detti indebiti, verso sé stessi – rinunciando a qualunque beneficio di preventiva escussione – e nei confronti sia del Pensionato, sia dei successori a titolo universale di quest'ultimo;
- v) quanto previsto al precedente punto (ii) trova applicazione anche nei confronti delle persone autorizzate a rappresentare il Pensionato nei rapporti con la Banca relativamente al Conto Corrente.

---

## Capitolo 1 - Sezione 4 A - NORME CHE REGOLANO LE CARTE DI DEBITO

---

**Art. 1** – La conclusione di questo contratto è regolata dall'art. 1 del 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 per usufruire dei servizi, disponibili in base al circuito nazionale e/o internazionale riportati 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. 12, 13 e 14, 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 separato 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.

In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita e uso non autorizzato della Carta e/o del P.I.N. il Cliente deve chiedere senza indugio alla Banca il blocco della Carta, secondo le modalità indicate nel Documento di Sintesi della Carta di Debito. Dette modalità operative sono altresì riportate nella “Guida sui disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate” resa disponibile all'interno della sezione Trasparenza Bancaria dei siti [www.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.it).

La Banca provvede al blocco della Carta non appena ha ricevuto la comunicazione da parte del Cliente e comunica allo stesso l'avvenuto blocco e il numero di blocco.

La Banca si riserva di chiedere al Cliente, in un momento successivo, la produzione della denuncia presentata presso le competenti Autorità di Pubblica Sicurezza.

Fino alla comunicazione smarrimento, furto, appropriazione indebita e uso non autorizzato della Carta e/o del P.I.N alla Banca di cui ai precedenti paragrafi, il Cliente risponde delle perdite subite in conseguenza degli eventi sopra citati sino a un massimo di 50,00 euro. Detto massimale non si applica se il Cliente ha agito con colpa grave o in maniera fraudolenta.

Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il Cliente non sopporta alcuna perdita: (a) se la Banca per l'esecuzione delle Operazioni di Pagamento in via elettronica non esige,

quando obbligatoria, un'Autenticazione Forte del Cliente; (b) se lo smarrimento, furto, appropriazione indebita e l'uso non autorizzato della Carta e/o delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate non potevano essere notati dal Cliente prima dell'Operazione di Pagamento; (c) se detta perdita è stata causata da atti o omissioni di soggetti di cui la Banca si avvale per l'esecuzione delle attività previste a suo carico.

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 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. 7, 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. 5** – 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. 12, 13 e 14.

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. 6** - 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 applicano gli artt. 10 e 12 delle norme del Contratto Quadro PSD.

La Banca non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di pagamento se il Cliente: (a) fornisce gli estremi errati della Carta o del PIN; (b) fornisce indicazioni errate per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento. La Banca agisce per conto del Cliente e compie in ogni caso sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'Operazione di Pagamento; può addebitare al Cliente le spese sostenute per recuperarli, comunque proporzionate ai costi sostenuti, come indicato nelle Informazioni. Il Prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario deve collaborare, anche comunicando

alla Banca ogni informazione utile. Se non è possibile recuperare i fondi, su richiesta scritta del Cliente, la Banca gli fornisce ogni informazione disponibile utile per un'azione di tutela.

**Art. 7** - La Banca può recedere da questo contratto con le modalità e gli effetti di cui all'art. 19 delle norme del Contratto Quadro PSD.

**Art. 8** - 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. 4, 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 di questo articolo, o in eccesso rispetto al saldo disponibile del conto corrente o ai limiti di importo quali indicati nelle Istruzioni.

**Art. 9** - 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. 10** - Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente contratto, si applicano le norme del Contratto Quadro PSD.

**Art. 11** - 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. 12** – 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. 13** - 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. 14** – 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. Peraltro, 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. 15** - 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. 16** - 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.ufficioreclami@db.com](mailto:deutschebank.ufficioreclami@db.com) o (iv) via PEC all'indirizzo: [reclami.db@actaliscertymail.it](mailto:reclami.db@actaliscertymail.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.

Se il reclamo ha ad oggetto i Servizi di Pagamento, come definiti all'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1), del TUB, la Banca si impegna a rispondere al Cliente entro 15 (quindici) Giornate Operative dalla data di ricezione del reclamo. Qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 Giornate Operative, invierà al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il Cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 Giornate Operative.

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. 17** - 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.

---

## Capitolo 2 – Sezione 1 - 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”):

- “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”), ossia una domanda con risposta concordata che l’Aderente dovrà comunicare alla Banca al momento del primo utilizzo del Servizio La Mia Banca. Tramite la Chiave di Riconoscimento, è possibile 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:

- vi 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 intercorsi 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.

E' 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 cointestato ed anche gli altri cointestatari 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.

E’ 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** - E' 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 cointestatari 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'inoltro 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 1(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 prestatati dai TPP.

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

L’Aderente può avvalersi dei Servizi di Pagamento prestatati dai TPP a valere sul Conto Corrente. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente sezione, trovano applicazione ai servizi di pagamento prestatati 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 prestatati dai TPP, a valere sul Conto Corrente, l’Aderente è tenuto a prestare il proprio consenso al TPP, il quale trasmette alla Banca, mediante 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 E’ 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.

---

### **Capitolo 3 - Sezione 1 - NORME CHE REGOLANO IL SERVIZIO DI DOMICILIAZIONE DELLA CORRISPONDENZA PRESSO LA SUCCURSALE DELLA BANCA**

---

**Art. 1** - La Banca, previa verifica della disponibilità, può concedere in locazione al Cliente che, per proprie esigenze ne fa specifica richiesta, una casella di posta presso una propria succursale, per il recapito della corrispondenza relativa ai rapporti intrattenuti dal Cliente con la Banca, fatta eccezione, in ogni caso, per la comunicazione del preavviso di revoca di ogni autorizzazione ad emettere assegni, previsto dall'art. 9 bis della legge n. 386/1990 così come successivamente modificato ed integrato.

**Art. 2** - Il Cliente, se ha ottenuto la casella di posta, si impegna a ritirare sistematicamente, almeno ogni quindici giorni, la corrispondenza ivi recapitata, tra cui figurano anche le comunicazioni di cui agli artt. 118, 119 e 126 sexies del TUB.

Il Cliente stesso prende atto che - per quanto attiene alla decorrenza di tutti i termini trascorsi i quali, senza che nel frattempo abbia inviato alla Banca un reclamo specifico per iscritto - gli estratti conto, le comunicazioni e i rendiconti si intendono da lui approvati, con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formarne le risultanze. Detti termini decorreranno dalla data in cui la documentazione in questione verrà inserita nella casella di posta. Da questa data, infatti, detti documenti sono pienamente disponibili per il Cliente.

Se, trascorsi sessanta giorni dalla data di inserimento della corrispondenza nella casella di posta, il Cliente non provvede al ritiro della stessa, detta corrispondenza verrà recapitata all'indirizzo indicato nelle "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e servizi connessi" oppure a quello successivamente comunicato dal Cliente alla Banca per iscritto. E' inteso che, in ogni caso i termini decorrono dall'inserimento della corrispondenza nella casella di posta.

Se il Cliente richiede la domiciliazione prolungata della corrispondenza presso la succursale della Banca, detta corrispondenza verrà trattenuta in giacenza nella casella di posta a lui concessa, anche se egli non provvede al ritiro entro sessanta giorni dal deposito.

Ai fini delle comunicazioni di cui agli artt. 118, 119 e 126 sexies del TUB e successive modifiche e integrazioni, il Cliente espressamente dichiara, ai sensi dell'art. 47 cod. civ., di eleggere il proprio domicilio presso la succursale della Banca dove gli è stata messa a disposizione la casella di posta.

In ogni caso, il Cliente libera la Banca da qualsiasi responsabilità connessa alla propria scelta di domiciliazione della corrispondenza presso la succursale della Banca.

**Art. 3** - Il Cliente prende atto che la locazione della casella di posta è soggetta al pagamento di un canone annuo, il cui ammontare è indicato nel foglio informativo tempo per tempo vigente.

**Art. 4** - Il Cliente deve porre in essere tutte le misure opportune per la custodia della chiave della casella postale. Nel caso di smarrimento, furto o distruzione della chiave, il Cliente è obbligato a darne immediata comunicazione scritta alla Banca, corredata da copia della denuncia presentata all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente. La Banca provvede, a spese e con l'intervento del Cliente, al cambio della serratura.

**Art. 5** - Per quanto qui non previsto, si applicano le norme del Contratto Quadro, che si intendono qui espressamente richiamate.

---

## Capitolo 4 – Sezione I - 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 anche con specifico riferimento al trattamento che consegue all'utilizzo dell'applicazione Microsoft Teams ("**Teams**") messa a disposizione dalla Banca su Personal Computer, Tablet e dispositivi mobili dei propri dipendenti ed utilizzabile anche nelle interazioni con i clienti della Banca qualora venga avviata la modalità di registrazione audio. In tale circostanza, tramite Teams, vengono raccolti dati personali durante telefonate, riunioni, meeting ed eventi organizzati dalla Banca. Quali dati vengano raccolti ed elaborati nei singoli casi e in quale modo vengano utilizzati, dipende dai prodotti e servizi di volta in volta richiesti o concordati. La Banca, in qualità di Titolare del trattamento, si impegna in ogni caso a tutelare la riservatezza e i diritti dell'Interessato e, secondo i principi dettati dal Regolamento (EU) n. 679/2016 ("**GDPR**"), il trattamento dei dati personali forniti sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza.

### 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](mailto: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](mailto:protezione.dati@db.com)

### 2. Quali fonti e dati utilizziamo

Trattiamo dati personali che otteniamo nell'ambito delle interazioni che possono avvenire tra dipendenti della Banca o tra questi ultimi ed i clienti della Banca nell'ambito delle quotidiane attività lavorative o nell'ambito delle interazioni relative a relazione di affari con i clienti laddove ciò sia necessario per la prestazione delle nostre attività e servizi.

Tali dati vengono raccolti anche attraverso la funzione di registrazione audio Teams che procede a registrare la sola chiamata audio durante la quale possono essere raccolti, a titolo esemplificativo, dati identificativi (ad es. nome, cognome, e-mail, numero di telefono fisso o mobile, etc.) dei partecipanti alla chiamata, la voce ed eventuali ulteriori informazioni personali comunicate tramite chat o voce durante la chiamata stessa.

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 – possono inoltre essere i seguenti:

- 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> che dovessero essere raccolti durante la telefonata registrata.

## **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 acquisiti con le modalità sopra illustrate in conformità con le disposizioni del GDPR:

#### **a. Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6, comma 1 lett. b, del GDPR)**

Il trattamento dei dati personali avviene per 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.).

---

<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.

In particolare, 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.

La finalità del trattamento riguarda, nei casi delle interazioni tra dipendenti, anche la messa a disposizione di uno strumento tecnologicamente avanzato ed in linea con le best practice di mercato che consente lo svolgimento di quotidiane attività lavorative in esecuzione del contratto di lavoro in essere con la Banca così consentendo sia la puntuale e tempestiva interazione tra dipendenti della Banca che con i relativi clienti.

#### **b. Per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento (art. 6, comma 1 lett. f, del 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:

- 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;
- Rivendicazione di pretese giuridiche e difesa in caso di controversie;
- Garanzia della sicurezza IT e dell'attività IT da parte della Banca;
- Necessità di registrare l'incontro per poterlo rivedere successivamente per scopi formativi/informativi a favore del proprio personale;
- Necessità di business, per cui sia necessario condividere le registrazioni ad altri componenti dell'ufficio al fine di aggiornarsi sulle attività in corso oggetto dell'incontro;
- Necessità di documentare l'incontro a fini regolamentari o di legge o di contratto.

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

Se ci avete fornito il consenso al trattamento dei dati personali per determinate finalità, 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 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, del GDPR) o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico (art. 6, comma 1 lett. e, del GDPR)**

Inoltre, come istituto bancario siamo 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>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 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.

Con riferimento alle registrazioni audio Teams, è bene notare che, una volta terminata la registrazione, la stessa viene memorizzata di default sul cloud di Teams accessibile solo al personale della Banca che abbia necessità di avervi accesso per le finalità di cui al punto 3 che precede. La condivisione delle registrazioni all'esterno dell'ambiente cloud di Teams è ammessa solo ai fini di eseguire un adempimento legale o contrattuale cui è soggetto il Titolare.

Inoltre, i dati personali dell'Interessato potranno essere acquisiti ed utilizzati, esclusivamente per le finalità di cui al punto 3 della presente Informativa, anche da soggetti che trattino i dati per conto del Titolare, designati da quest'ultimo quali responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

La comunicazione dei dati personali potrà essere eseguita in adempimento di obblighi di legge e per difendere o esercitare un diritto in sede giudiziaria.

I dati personali raccolti per le finalità di cui al punto 3 della presente informativa non saranno oggetto di diffusione, ovvero non ne verrà data conoscenza a soggetti indeterminati, in nessuna possibile forma, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione.

## **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

---

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 finanziati;
- 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.

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.

Le registrazioni audio Teams sono conservate dal Titolare, seguendo le modalità di trattamento sopra indicate, per il periodo necessario al perseguimento delle finalità di cui al punto 3 che precede, e comunque per un periodo non superiore a 10 anni, salvo l'ulteriore conservazione necessaria ai fini di adempiere ad un obbligo di legge o contrattuale.

## **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 con i clienti, questi ultimi hanno l'obbligo di mettere a disposizione i dati personali che sono necessari per la conclusione del contratto o che per legge la Banca ha l'obbligo di raccogliere. In mancanza di questi dati la Banca è costretta 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 chiedervi 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.

Uguualmente, nell'ambito dell'attività lavorativa quotidiana, ove sussista l'obbligo legale di registrazione della conversazione telefonica (per esempio nei casi previsti dalla normativa in materia di prestazione dei servizi di investimento o di prevenzione degli abusi di mercato), i dati personali minimi necessari all'adempimento normativo dovranno essere messi a disposizione per consentire alla Banca di adempiere ai citati obblighi.

## **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.

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

### **11.1. 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.

### **11.2. 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)**

## **12. Termini di riscontro della Banca in caso di esercizio dei diritti di cui al punto 7 da parte dell'Interessato.**

Il termine per la risposta è un (1) mese, prorogabile di due (2) mesi in casi di particolare complessità; in questi casi, la Banca fornisce almeno una comunicazione interlocutoria entro un (1) mese.

La Banca ha il diritto di chiedere informazioni necessarie a fini identificativi del richiedente.